

# VU Research Portal

## **Streng doch rechtvaardig? Interactie tussen handhaver en gehandhaafde als determinant van regelnaleving, strafacceptatie en percepties van rechtvaardigheid**

Ouwerkerk, J.W.; van Harreveld, F.; van der Pligt, J.

2009

### **document version**

Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in VU Research Portal](#)

### **citation for published version (APA)**

Ouwerkerk, J. W., van Harreveld, F., & van der Pligt, J. (2009). *Streng doch rechtvaardig? Interactie tussen handhaver en gehandhaafde als determinant van regelnaleving, strafacceptatie en percepties van rechtvaardigheid*. Boom Juridische uitgevers.

### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

### **E-mail address:**

[vuresearchportal.ub@vu.nl](mailto:vuresearchportal.ub@vu.nl)

**Streng doch rechtvaardig?**



# **Streng doch rechtvaardig?**

Interactie tussen handhaver en gehandhaafde als  
determinant van regelnaleving, strafacceptatie en  
percepties van rechtvaardigheid

Dr. J.W. Ouwerkerk  
Afdeling Communicatiewetenschap  
Vrije Universiteit Amsterdam

Dr. F. van Harreveld  
Prof. dr. J. van der Pligt  
Programmagroep Sociale Psychologie  
Universiteit van Amsterdam

Boom Juridische uitgevers  
Den Haag  
2009

© 2009 J.W. Ouwerkerk, F. van Harreveld & J. van der Pligt / Boom Juridische uitgevers

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, [www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.cedar.nl/pro](http://www.cedar.nl/pro)).

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 978 90 8974 180 6

NUR 820

[www.bju.nl](http://www.bju.nl)

# Inhoud

<b>1.</b>	<b>Aanleiding en achtergrond</b>	<b>7</b>
1.2	Interactie tussen handhaver en gehandhaafde	7
1.3	Doel en methode van onderzoek	13
1.4	Interactie met burger, ondernemer en restauranthouder	14
1.5	Dit rapport	15
<b>2.</b>	<b>Interactie tussen handhaver en burger (Experiment 1)</b>	<b>17</b>
2.1	Methode van onderzoek	17
2.2	Overzicht resultaten en conclusie	27
<b>3.</b>	<b>Interactie tussen handhaver en ondernemer (Experiment 2)</b>	<b>35</b>
3.1	Methode van onderzoek	35
3.2	Overzicht resultaten en conclusie	44
<b>4.</b>	<b>Interactie tussen handhaver en restauranthouder (Experiment 3)</b>	<b>57</b>
4.1	Methode van onderzoek	57
4.2	Overzicht resultaten en conclusie	61
<b>5.</b>	<b>Algemene conclusies</b>	<b>65</b>
5.1	Samenvatting resultaten	66
5.2	Conclusies	70
5.3	Beperkingen bij het onderzoek	71
5.4	Enkele aanbevelingen voor de praktijk	73
	<b>Literatuurlijst</b>	<b>77</b>
	<b>Bijlagen</b>	
<b>I.</b>	<b>Resultaten Experiment 1</b>	<b>83</b>
I.1	Gemiddelden en betrouwbaarheden schalen	84
I.2	Effecten op intentie tot regelnaleving	85
I.3	Effecten op negatieve sociale emoties, strafacceptatie en de neiging om een klacht in te dienen	88
I.4	Effecten op percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit	89
I.5	Samenhang tussen percepties van rechtvaardigheid en andere variabelen	94

<b>II.</b>	<b>Resultaten Experiment 2</b>	<b>95</b>
II.1	Gemiddelden en betrouwbaarheden schalen	96
II.2	Effecten op intentie tot regelnaleving	97
II.3	Effecten op negatieve sociale emoties, strafacceptatie en de neiging om een klacht in te dienen	98
II.4	Effecten op percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit	102
II.5	Samenhang tussen percepties van rechtvaardigheid en andere variabelen	109
<b>III.</b>	<b>Resultaten Experiment 3</b>	<b>111</b>
III.1	Gemiddelden en betrouwbaarheden schalen	112
III.2	Effecten op intentie tot regelnaleving	113
III.3	Effecten op negatieve sociale emoties, strafacceptatie en de neiging om een klacht in te dienen	115
III.4	Effecten op percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit	117
III.5	Samenhang tussen percepties van rechtvaardigheid en andere variabelen	119

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding en achtergrond

Mechanismen voor sociale controle zijn een universeel kenmerk van iedere samenleving. Het is moeilijk om een samenleving voor te stellen waarin mechanismen ontbreken die er voor moeten zorgen dat burgers zich gedragen conform normen, wetten en regels. De belangrijkste functie van handhavende instanties is het zorgen voor naleving van deze normen, wetten en regels. We weten echter relatief weinig over welke vormen van handhaving doeltreffend en effectief zijn (Van Stokkom, 2004). Een belangrijke reden hiervoor is dat de hoeveelheid wetenschappelijk onderzoek naar handhaving in het algemeen, en onderzoek in de Nederlandse context in het bijzonder, relatief beperkt is. Bovendien is het wetenschappelijk onderzoek dat beschikbaar is veelal correlatief van aard. Dat wil zeggen, in eerdere onderzoeken worden er weliswaar verbanden gelegd tussen verschillende aspecten van handhaving en reacties van gehandhaafden die belangrijke inzichten verschaffen, maar het is veelal niet mogelijk om causale uitspraken te doen op basis van de onderzoeksresultaten. Dergelijke uitspraken vereisen experimenteel onderzoek, waarbij verschillende aspecten van handhaving systematisch worden gemanipuleerd, zodat de causale invloed van deze aspecten op reacties van de gehandhaafde kan worden vastgesteld.

In het onderhavige onderzoek trachten we door middel van een experimentele benadering meer inzicht te krijgen in hoe verschillende aspecten bij een “face-to-face” interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde van invloed zijn op reacties van de laatstgenoemde, zoals de intentie tot toekomstige regelnaleving, het ervaren van negatieve sociale emoties, strafacceptatie, de neiging om een klacht in te dienen, percepties van rechtvaardigheid, en de evaluatie van desbetreffende handhavingsinstantie of autoriteit. Een belangrijke vraag die we echter eerst moeten beantwoorden is welke aspecten van een interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde van invloed kunnen zijn op deze reacties.

## 1.2 Interactie tussen handhaver en gehandhaafde

Men onderscheidt binnen de wetenschappelijke literatuur en praktijk veelal twee benaderingen van handhaven die gericht zijn op verschillende aspecten van de interactie tussen handhaver en gehandhaafde (Van der Pligt, Koomen & Van Harreveld, 2007). Ten eerste de *instrumentele* route van beïnvloeding, waarbij *de uitkomst* van de interactie tussen een handhaver en gehandhaafde centraal staat, en men beïnvloeding tracht te bewerkstelligen door de vrees voor de negatieve gevolgen van niet-naleving, dat wil zeggen door de angst voor sancties (Van Stokkom, 2004). Deze route van beïnvloeding wordt dan ook wel een sanctionerende stijl



van handhaven genoemd (Wiering, 1999). Ten tweede de *affectieve* route van beïnvloeding, waarbij de *gehanteerde procedure en bejegening* door de handhaver centraal staan, en waar men beïnvloeding probeert te bewerkstelligen door gevoelens van rechtvaardigheid en legitimiteit te versterken. Deze route van beïnvloeding wordt ook wel de overredingsstijl van handhaven genoemd, omdat men gericht is op het verkrijgen van instemming met regelgeving ("compliance") door zelfregulatie (Wiering, 1999).

### 1.2.1 De instrumentele route van beïnvloeding

De instrumentele route van beïnvloeding is gebaseerd op de klassieke economische visie van handhaving die veronderstelt dat mensen bij het al dan niet naleven van wetten en regels streven naar een maximalisatie van opbrengsten (Van der Pligt, Koomen & Van Harreveld, 2007). Zo verklaren Allingham en Sandmo (1972) belastingontduiking door aan te nemen dat de belastingplichtige het netto inkomen maximaliseert door een rationele afweging te maken van de waarschijnlijkheid gepakt te worden na ontduiking, de mate van risicobereidheid en de verwachte boete. Ondersteuning voor een dergelijke instrumentele benadering is ook terug te vinden in andere studies naar handhaving die laten zien dat sancties een afschrikwekkend effect kunnen hebben (Masten & Peck, 2004; Nagin, 1998; Salzberg & Moffat, 2004; Watson, 1986). Zo laat het onderzoek van Masten en Peck (2004) onder problematische automobilisten bijvoorbeeld zien dat het toekennen van strafpunten, met een maximum waarbij het rijbewijs (tijdelijk) wordt ingenomen, effectief is in het bewerkstelligen van regelnaleving bij deze automobilisten. Op basis van het bovenstaande wordt een eerste hypothese geformuleerd met betrekking tot de *uitkomst* van een interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde:

*Hypothese 1a:* Het geven van een boete door een handhaver zal bij een gehandhaafde resulteren in een sterkere intentie tot regelnaleving in de toekomst dan het geven van een waarschuwing.

Een probleem met de instrumentele benadering van beïnvloeding is dat onderzoek suggereert dat het dreigen met, en uitdelen van, sancties onbedoelde negatieve of contraproductieve reacties kan oproepen (Sherman, 1990). Om bij het voorbeeld van verkeersovertredingen te blijven: in Frankrijk is recent het aantal verkeersovertredingen en verkeersdoden aanzienlijk gedaald door strenger politieoptreden, hetgeen tot uiting kwam in een stijging van het aantal boetes en ingehouden rijbewijzen. Uit interviews met bestraft automobilisten kwamen echter ook veel negatieve sociale emoties zoals woede en agressie naar voren, die veelal waren gericht op de handhavers. Zo zei een automobilist: "Soms zou je ze willen neerknallen, die smerissen die overal loeren." (NRC 'Nieuwe Tucht op Franse Wegen'; Moerland, 22-10-2005). Ook bij de introductie van de zogenaamde superboetes in België, met als doel de verkeersveiligheid te doen toenemen, liepen de emoties hoog op en werden de maatregelen na massaal protest teruggedraaid. Sterke negatieve sociale emoties bij een gehandhaafde, zoals woede, frustratie en agressie kunnen resulteren in verbaal en fysiek geweld jegens een handhaver. Het is daarom van

groot belang om te onderzoeken of het uitdelen van boetes dergelijke gevoelens daadwerkelijk in de hand werkt. Wetenschappelijk onderzoek suggereert bovendien dat strengere sancties leiden tot minder strafacceptatie en het indienen van meer klachten bij handhavingsinstanties (zie Tyler, 1988, 1997). Ook hebben sancties volgens Tyler negatieve gevolgen voor percepties van rechtvaardigheid. Zo wordt bij het uitdelen van (strengere) sancties zowel de uitkomst van de interactie met een handhaver, de gehanteerde procedure, als de behandeling door de handhaver als meer onrechtvaardig gezien. Deze percepties van rechtvaardigheid worden in de literatuur aangeduid als respectievelijk distributieve rechtvaardigheid, procedurele rechtvaardigheid en interactionele rechtvaardigheid. Aanvullend kunnen sancties volgens Tyler (1988, 1997) een negatief effect hebben op de perceptie van de desbetreffende autoriteit. Deze wordt door sancties als minder legitiem en rechtvaardig gezien, hetgeen onder meer tot uiting komt in een verminderd vertrouwen. Op basis van het bovenstaande worden twee aanvullende hypothesen geformuleerd met betrekking tot de *uitkomst* van een interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde:

*Hypothese 1b:* Het geven van een boete door een handhaver zal bij een gehandhaafde resulteren in meer negatieve sociale emoties, minder strafacceptatie, en een sterkere neiging om een klacht in te dienen dan het geven van een waarschuwing.

*Hypothese 1c:* Het geven van een boete door een handhaver zal bij een gehandhaafde resulteren in meer negatieve percepties van rechtvaardigheid en de desbetreffende autoriteit dan het geven van een waarschuwing.

### 1.2.2 De affectieve route van beïnvloeding

In tegenspraak met bovenstaande instrumentele visie op handhaving, die de nadruk legt op sanctionering, tonen verschillende onderzoeken aan dat niet zozeer de uitkomst van de interactie met een handhaver de reacties van de gehandhaafde bepaalt, maar dat deze reacties vooral worden beïnvloed door de gehanteerde procedure en bejegening door de handhaver (Tyler, 1990, 2006). Bij het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening, ervaart men meer gevoelens van respectievelijk procedurele en interactionele rechtvaardigheid en wordt de desbetreffende autoriteit als meer legitiem gezien, waardoor men het meer vanzelfsprekend vindt om de regels en wetten van deze autoriteit na te leven. Deze nadruk op rechtvaardigheid is terug te vinden in overkoepelende theorieën aangaande sociale betrokkenheid, die trachten te achterhalen hoe burgers aangezet kunnen worden om op constructieve wijze te interacteren met de maatschappij en maatschappelijke instellingen. De sleutel hierbij lijkt te zijn om groepen, organisaties en de samenleving zo in te richten dat mensen zich procedureel en interactioneel rechtvaardig behandeld voelen. Wanneer dit het geval is, zullen mensen eerder geneigd zijn om normen, regels en wetten te accepteren, en vrijwillig overgaan tot zelfregulerend gedrag (Tyler & Huo, 2001; Tyler & Lind, 1990; Tyler &

Degoey, 1996; Tyler & Smith, 1998; Tyler, 2006).

Binnen de verschillende handhavingsinstanties lijkt men zich terdege bewust te zijn van het belang van het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening. Dit blijkt onder andere uit protocollen die men opstelt voor de interactie tussen handhaver en gehandhaafde. Neem bijvoorbeeld het systeem van interpersoonlijke communicatietechnieken dat onderwezen wordt aan de meeste politieacademies in de Verenigde Staten, het zogenaamde “verbal judo” (Thompson & Jenkins, 1993). Dit systeem is ontwikkeld door Thompson op basis van zijn ervaring als politieagent en kennis als docent Engelse taal, en is gericht op het bewerkstelligen van medewerking en regelnaleving van de gehandhaafde door het gebruik van vooraf beschreven stappen in het communicatieproces. Voor communicatie tijdens het stoppen van een automobilist bij een verkeerscontrole is bijvoorbeeld het volgende protocol opgesteld (Thompson & Jenkins, 1993, p. 141-143):

- (1) Politieagent begroet burger op beleefde wijze.
- (2) Politieagent stelt zich voor en vertelt welke autoriteit hij of zij vertegenwoordigt.
- (3) Politieagent geeft reden voor het stoppen van de auto.
- (4) Politieagent geeft burger de mogelijkheid zijn gedrag of overtreding te rechtvaardigen en uit te leggen.
- (5) Politieagent verzoekt burger om mee te werken en vraagt om het rijbewijs.
- (6) Politieagent geeft nadere uitleg.
- (7) Politieagent communiceert besluit aangaande eventuele sancties.
- (8) Politieagent communiceert besluit om auto al dan niet te doorzoeken.
- (9) Politieagent legt uit welke mogelijkheden de burger heeft (bijvoorbeeld om in beroep te gaan) en beëindigt beleefd de controle.

Met betrekking tot alle van de bovenstaande negen stappen wordt de politieagent geleerd om inlevingsvermogen te tonen, professioneel om te gaan met eventuele beledigingen en excuses van de gehandhaafde, en deze respectvol te behandelen, waarbij zijn of haar houding vriendelijk moet blijven en tegelijkertijd professioneel. Onderzoek toont aan dat mensen het zeer belangrijk vinden dat handhavers zich gedragen conform het bovenstaande protocol (Johnson, 2004). Vergelijkbare protocollen worden gehanteerd door de politie in Nederland en andere handhavingssinstanties. Zo gebruikt de Voedsel en Waren Autoriteit instructievideo's waarin door acteurs zowel een “correcte” als een “incorrecte” procedure voor controleurs wordt uitgebeeld.

Een belangrijke vraag is welke aspecten van de gehanteerde procedure en bejegening door de handhaver van belang zijn om gevoelens van respectievelijk procedurele en interactionele rechtvaardigheid te bewerkstelligen. Met andere woorden, wanneer is er sprake van een

correcte procedure en een respectvolle bejegening? Onderzoek toont aan dat één van de belangrijkste determinanten van procedurele rechtvaardigheid het hebben van inspraak of zogenaamde “voice” is (Tyler, Rasinski, & Spodick, 1985; Tyler, 1998, 2006). Wanneer mensen bij een procedure inspraak hebben of “hun zegje kunnen doen” (zie stap 4 in het eerder beschreven protocol) beoordeelt men deze procedure als meer rechtvaardig en heeft dit een positieve invloed op toekomstige regelnaleving, acceptatie van sancties, en de percepties van de desbetreffende autoriteit. Ook de mogelijkheid om in beroep te gaan (zie stap 9 in het eerder beschreven protocol) wordt gezien als een belangrijke determinant van procedurele rechtvaardigheid (Tyler, 1988). Bovendien draagt uitleg van de kant van de handhaver (zie stap 6 in het eerder beschreven protocol), waarbij gewezen wordt op het maatschappelijk belang van regelnaleving, bij aan percepties van procedurele rechtvaardigheid. Dat wil zeggen, bij een correcte procedure tracht de handhaver de gehandhaafde te overtuigen door op te treden als raadgever.

Volgens Tyler (1990) is de belangrijkste determinant van gevoelens van interactionele rechtvaardigheid een beleefde en respectvolle behandeling van de gehandhaafde door de handhaver. Onderzoek van Mastrofski en anderen (Mastrofski, Reisig, & McCluskey, 2002; Mastrofski, Snipes, & Supina, 1996; McCluskey, Mastrofski, & Parks, 2000) toont aan dat respectvolle behandeling door de politie inderdaad leidt tot meer medewerking en regelnaleving. Andere studies laten zien dat in de Verenigde Staten de meeste ingediende klachten over de politie betrekking hebben op ongepast, onbeleefd of respectloos verbaal gedrag van agenten (Dugan & Breda, 1991; Hudson, 1970; Reiss, 1971; Wagner & Decker, 1993), hetgeen duidt op een lage mate van acceptatie bij een respectloze bejegening.

Samenvattend kunnen we stellen dat volgens de affectieve route van beïnvloeding het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening door de handhaver een positieve invloed heeft op de reacties van de gehandhaafde. Hierbij zijn verschillende aspecten van de interactie tussen handhaver en gehandhaafde van belang. Bij een correcte procedure laat de handhaver de gehandhaafde zijn of haar verhaal doen, wordt uitleg gegeven, en tracht men de gehandhaafde te overtuigen door hem of haar te wijzen op het maatschappelijk belang van regelnaleving. Bij een respectvolle bejegening is de handhaver beleefd en laat hij de gehandhaafde in zijn of haar waarde. Op basis van het bovenstaande worden drie hypothesen geformuleerd met betrekking tot *de gehanteerde procedure en bejegening* bij een interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde:

*Hypothese 2a:* Het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening door de handhaver zal bij de gehandhaafde resulteren in een sterkere intentie tot regelnaleving in de toekomst dan het hanteren van een incorrecte procedure en een respectloze behandeling.

*Hypothese 2b:* Het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening door de handhaver zal bij de gehandhaafde resulteren in minder negatieve sociale emoties, meer strafacceptatie, en een zwakkere neiging om een klacht in te dienen dan het hanteren van een incorrecte procedure en een respectloze behandeling.

*Hypothese 2c:* Het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening door de handhaver zal bij de gehandhaafde resulteren in meer positieve percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit dan het hanteren van een incorrecte procedure en een respectloze behandeling.

### *1.2.3 De etnische achtergrond van de handhaver*

Naast de uitkomst, de gehanteerde procedure en de bejegening, richt het huidige onderzoek zich ook op een ander aspect van de interactie tussen handhaver en gehandhaafde, namelijk de etnische achtergrond van de handhaver. Door de werving van “gastarbeiders” in de jaren 60 en 70, en de instroom als gevolg van gezinshereniging in de daarop volgende dertig jaar, is de samenstelling van de bevolking in de afgelopen vijftig jaar ingrijpend veranderd. Zo bestaat de bevolking op dit moment voor meer dan 10% uit niet-westerse allochtonen. In grote steden zoals Amsterdam en Rotterdam is dit percentage zelfs hoger dan 35%. Deze veranderende samenstelling van de bevolking komt ook tot uiting in de toegenomen diversiteit van handhavers bij de verschillende instanties. Bij de politie was in 2006 bijvoorbeeld 6.4% van de medewerkers van allochtone afkomst. De Minister van Binnenlandse Zaken Guusje ter Horst noemde in 2007 bij de uitreiking van de Diversiteitsprijs politie als doelstelling om dit percentage te verhogen tot 8.5% in 2011, omdat de politie meer een afspiegeling zou moeten vormen van de samenleving. Een uitsluitend witte en mannelijke politie zou volgens haar contraproductief werken in een gekleurde man-vrouw samenleving. Diversiteit zou de politie sterker maken. In het kader van het huidige onderzoek roept dit de vraag op of het voor de (grotendeels autochtone) bevolking uitmaakt of men interacteert met een handhaver met een Nederlandse achtergrond of met een niet-westerse allochtone achtergrond.

Op basis van theorie en onderzoek kan men veronderstellen dat de etnische achtergrond van de handhaver mogelijk een rol kan spelen bij reacties van de (autochtone) gehandhaafde. Onderzoek van Wenzel (2002, 2004) bij belastingbetalers toont bijvoorbeeld aan dat mensen die zich sterk identificeren met de maatschappij meer waarde hechten aan rechtvaardigheid, hetgeen suggereert dat men het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening belangrijker vindt. Voor een autochtone gehandhaafde zou een interactie met een

handhaver met een niet-westerse achtergrond mogelijk kunnen leiden tot een verminderde identificatie met de Nederlandse maatschappij, waardoor men vervolgens minder belang zou kunnen hechten aan rechtvaardigheid. Met andere woorden, de affectieve route van beïnvloeding zou mogelijk minder effectief kunnen worden in vergelijking tot een situatie waarin men wordt geconfronteerd met een handhaver met een prototypische Nederlandse achtergrond. Een tegenovergesteld proces is echter ook denkbaar. Zowel theorie als onderzoek suggereert namelijk dat de confrontatie met een lid van een andere groep juist de identificatie met de eigen groep saillant kan maken of versterken (Turner, 1982). Ter illustratie, men is zich vooral bewust van het feit dat men Nederlander is wanneer men in het buitenland verblijft. Op deze wijze zou de confrontatie met een handhaver met een niet-westerse achtergrond de sociale identificatie met de Nederlandse maatschappij op paradoxale wijze juist kunnen versterken, waardoor een autochtone gehandhaafde mogelijk meer belang zou kunnen gaan hechten aan rechtvaardigheid. De affectieve route van beïnvloeding zou daardoor effectiever kunnen zijn in vergelijking tot een situatie waarin men interacteert met een handhaver met een prototypische Nederlandse achtergrond.

Naast deze identificatieprocessen zouden onbewuste of bewuste verwachtingen ten aanzien van een handhaver met een niet-westerse achtergrond een rol kunnen spelen. Mede door de negatieve aandacht in de media, zou men bijvoorbeeld onbewust of bewust een negatieve verwachting kunnen hebben ten aanzien van allochtonen van Marokkaanse afkomst of handhavers met een Marokkaanse achtergrond. Deze verwachting zou van invloed kunnen zijn op de reacties van een autochtone gehandhaafde bij een interactie met een handhaver met een Marokkaanse achtergrond. Zo is het mogelijk dat deze negatieve verwachting op paradoxale wijze resulteert in meer positieve reacties van de gehandhaafde, wanneer het gedrag van de handhaver deze verwachtingen ontkracht. Bij ons weten is er tot op heden echter geen onderzoek verricht naar de rol van de etnische achtergrond van de handhaver. Om deze reden wordt in het huidige onderzoek op exploratieve wijze gekeken naar de eventuele invloed van de etnische achtergrond van de handhaver op reacties van de gehandhaafde. Meer in het bijzonder wordt onderzocht of het uitmaakt of men te maken heeft met een handhaver met een Marokkaanse achtergrond of een Nederlandse achtergrond.

### **1.3 Doel en methode van onderzoek**

Het doel van het onderhavige onderzoek is om de in het voorafgaande geformuleerde hypotheses te toetsen door middel van experimenten waarin verschillende aspecten van de interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde systematisch worden gemanipuleerd. Dit stelt ons in staat om de unieke bijdrage te bepalen die deze verschillende aspecten van een interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde hebben voor de reacties van de laatstgenoemde.

Een probleem bij een dergelijke benadering is echter dat het implementeren van experimentele manipulaties bij een daadwerkelijke interactie tussen een gehandhaafde en een handhaver stuit op verschillende praktische en ethische bezwaren. Dit zou bijvoorbeeld vereisen dat we een handhaver moeten instrueren om in bepaalde situaties een burger respectvol te bejegenen en in andere situaties een respectloze houding aan te nemen, of dat we moeten vragen aan handhavers om op volstrekt willekeurige basis een boete of waarschuwing te geven. Om dit probleem te omzeilen maken we gebruik van zogenaamde experimentele scenariostudies. In het onderzoek krijgen de deelnemers een scenario voorgelegd. Dat wil zeggen, een korte beschrijving van een interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde. Hierbij is het de bedoeling dat de deelnemer zich inleeft in de rol van de gehandhaafde. In het scenario worden verschillende aspecten van een interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde systematisch gevarieerd door middel van experimentele manipulaties. Zo geeft de handhaver in het scenario een waarschuwing of een boete, hanteert hij een incorrecte of een correcte procedure, bejegt hij de gehandhaafde op een respectloze of respectvolle wijze, en heeft hij een Nederlandse of een Marokkaanse achtergrond. Nadat de deelnemers aan het onderzoek zich hebben ingeleefd in de situatie zoals beschreven in het scenario, worden verschillende stellingen voorgelegd om inzicht te krijgen in hun reacties op de experimentele manipulaties. Deze reacties hebben betrekking op intentie tot toekomstige regelnaleving, negatieve sociale emoties, strafacceptatie, de neiging om een klacht in te dienen, percepties van rechtvaardigheid, en de perceptie van de desbetreffende autoriteit.

#### **1.4 Interactie met burger, ondernemer en restauranthouder**

In het onderzoek willen we ons richten op zowel face-to-face interacties tussen handhaver en *burger* als interacties tussen handhaver en *ondernemer*. Bovendien willen we situaties onderzoeken die relevant zijn voor verschillende Nederlandse handhavingsinstanties. Om dit te bewerkstelligen gebruiken we in een eerste experiment scenario's die betrekking hebben op de interactie tussen handhaver en burger. Bovendien hebben deze scenario's betrekking op drie verschillende handhavingsinstanties: de Politie, de Voedsel en Waren Autoriteit, en de Douane. In het scenario van de Politie is men in overtreding van een verkeersregel. Men wordt door een agent aangehouden voor het fietsen zonder verlichting. In het scenario van de Voedsel en Waren Autoriteit is men in overtreding van de hygiënewetgeving. Tijdens Koninginnedag wordt door een controleur geconstateerd dat men onveilig saté verkoopt. In het scenario van de Douane is men in overtreding van de invoerwet. Meer in het bijzonder wordt door een douanebeambte vastgesteld dat men tien illegale dvd's invoert vanuit Azië.

In een tweede experiment maken we gebruik van scenario's die betrekking hebben op de interactie tussen handhaver en *ondernemer*. Bovendien hebben deze scenario's weer betrekking op drie verschillende handhavingsinstanties: In dit geval de Inspectie Verkeer en Waterstaat, de

Voedsel en Waren Autoriteit, en de VROM-inspectie. In het scenario van de Inspectie Verkeer en Waterstaat is men als eigenaar van een klein transportbedrijf in overtreding van de Rijttijdenwet. Door een controleur wordt geconstateerd dat de drie chauffeurs van het bedrijf elk de maximale wekelijkse rijtijd van 57 uur met vier uur hebben overschreden. In het scenario van de Voedsel en Waren Autoriteit is men als café-eigenaar in overtreding van de wetgeving voor een rookvrije horeca. Bij een bezoek wordt door een controleur vastgesteld dat er een asbak is neergezet en dat klanten aan het roken zijn. In het scenario van de VROM-inspectie is men als eigenaar van twee campings in overtreding van het Waterleidingbesluit. Meer in het bijzonder wordt door een controleur geconstateerd dat de ondernemer geen halfjaarlijkse controle over de waterleiding heeft uitgevoerd in het kader van legionella-preventie.

De deelnemers aan de eerste twee experimenten zijn voornamelijk studenten. Bij de keuze van de scenario's is daarom rekening gehouden met de belevingswereld van studenten. Dit roept echter wel de vraag op of de bevindingen van de experimenten kunnen generaliseren naar populaties die vaker in aanraking komen met handhavingsinstanties. Ook is het misschien moeilijk voor studenten om zich in te leven in de rol van ondernemer. Om deze reden wordt een derde experiment uitgevoerd onder restauranthouders. Deze krijgen een scenario voorgelegd dat betrekking heeft op een interactie tussen een handhaver en een restauranthouder. In het scenario is de restauranthouder in overtreding van de wetgeving voor een rookvrije horeca. Bij een bezoek wordt door een controleur van de Voedsel en Waren Autoriteit vastgesteld dat er een asbak is neergezet en dat klanten aan het roken zijn.

## **1.5 Dit rapport**

In Hoofdstuk 2 van dit rapport wordt verslag gedaan van het eerste experiment dat betrekking heeft op de interactie tussen handhaver en *burger*. Vervolgens wordt in Hoofdstuk 3 het tweede experiment besproken dat betrekking heeft op de interactie tussen handhaver en *ondernemer*. In Hoofdstuk 4 wordt het derde experiment besproken dat betrekking heeft op de interactie tussen handhaver en *restauranthouder*. De opbouw van deze hoofdstukken is identiek. In de eerste paragraaf wordt in detail de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens wordt in een tweede paragraaf een overzicht gegeven van de belangrijkste resultaten van het experiment en een korte conclusie gepresenteerd. Het rapport wordt afgesloten met Hoofdstuk 5, waarin een algemene conclusie wordt gepresenteerd. Dit laatste hoofdstuk dient ook als uitgebreide samenvatting van het rapport en kan afzonderlijk worden gelezen.





## 2. Interactie tussen handhaver en burger (Experiment 1)

Experiment 1 heeft als doel om te toetsen of verschillende aspecten van de interactie tussen een handhaver en een burger een effect hebben op de reacties van de laatstgenoemde. In *paragraaf 2.1* wordt in detail de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste resultaten van het experiment in *paragraaf 2.2*. In deze paragraaf wordt ook een korte conclusie gepresenteerd. Voor lezers die meer affiniteit hebben met (experimenteel) onderzoek of statistische analyse van resultaten is een meer uitgebreid overzicht van de resultaten opgenomen in *Bijlage 1*.

### 2.1 Methode van onderzoek

In het experiment kregen de deelnemers een scenario voorgelegd. Dat wil zeggen, een korte beschrijving van een interactie tussen een handhaver en een burger. Hierbij was het de bedoeling dat de deelnemer zich inleefde in de rol van de burger. In het scenario werden verschillende aspecten van een interactie tussen een handhaver en een burger systematisch gevarieerd door middel van zogenaamde experimentele manipulaties. Zo gaf de handhaver in het scenario een waarschuwing of een boete, hanteerde hij een incorrecte of een correcte procedure, bejegende hij de burger op een respectloze of respectvolle wijze, en had hij een Nederlandse of een Marokkaanse achtergrond. Bovendien kon het scenario betrekking hebben op drie verschillende handhavingsinstanties: de Politie, de Voedsel en Waren Autoriteit, of de Douane. Deze experimentele manipulaties worden in detail beschreven in *paragraaf 2.1.2*. Nadat de deelnemers aan het onderzoek zich hadden ingeleefd in de situatie zoals beschreven in het scenario, werden verschillende stellingen voorgelegd om de invloed van de experimentele manipulaties op hun reacties te kunnen bepalen. Deze reacties of zogenaamde afhankelijke variabelen hadden betrekking op intentie tot toekomstige regelnaleving, negatieve sociale emoties, strafacceptatie, de neiging om een klacht in te dienen, percepties van rechtvaardigheid, en de perceptie van de desbetreffende autoriteit. De afhankelijke variabelen en bijbehorende stellingen worden in detail beschreven in *paragraaf 2.1.3*. Eerst wordt echter in *paragraaf 2.1.1* ingegaan op de deelnemers aan het onderzoek en het onderzoeksontwerp.

#### 2.1.1 Deelnemers en onderzoeksontwerp

##### *Deelnemers aan het onderzoek*

Aan het onderzoek deden 429 studenten van de Universiteit van Amsterdam mee in het kader van een verplicht onderdeel voor hun studie. Dit betrof 117 mannen en 312 vrouwen met een gemiddelde leeftijd van 21 jaar. Van de deelnemers was 19.8% wel eens aangehouden voor de

overtreding die centraal stond in het scenario. Bovendien was 13.1% van de deelnemers wel eens aangehouden door de desbetreffende autoriteit voor een gerelateerde overtreding.

### *Onderzoeksontwerp*

De deelnemers aan het onderzoek werden willekeurig verdeeld over 48 verschillende condities, die betrekking hadden op elke mogelijke combinatie van vijf experimentele manipulaties: 2 (uitkomst van de interactie: de handhaver gaf een waarschuwing of boete) x 2 (gehanteerde procedure: de handhaver hanteerde een incorrecte of correcte procedure) x 2 (bejegening: de handhaver bejegende de burger respectloos of respectvol) x 2 (etniciteit handhaver: de handhaver had een Nederlandse of Marokkaanse achtergrond) x 3 (scenario: het scenario had betrekking op de Politie, de Voedsel en Waren Autoriteit, of de Douane).

#### *2.1.2 Experimentele manipulaties: Het scenario*

Het experiment werd individueel afgenomen met behulp van een computer. Alle instructies, informatie en vragen verschenen via het beeldscherm. Bij aanvang van het experiment werd de deelnemer gevraagd aandachtig een scenario te lezen dat betrekking had op een interactie tussen een burger en een handhaver. De deelnemers werd gevraagd om zich in te leven in de rol van de burger. In het scenario werden verschillende aspecten van een interactie tussen een handhaver en een burger systematisch gevarieerd door middel van vijf experimentele manipulaties. Deze experimentele manipulaties worden hieronder beschreven.

#### *Manipulatie autoriteit*

Het scenario dat de deelnemers te lezen kregen had betrekking op de Politie, de Voedsel en Waren Autoriteit, of de Douane. In het scenario van de Politie was men in overtreding van een verkeersregel. Men werd door een agent aangehouden voor het fietsen zonder verlichting (zie Tabel 2.1). In het scenario van de Voedsel en Waren Autoriteit was men in overtreding van de hygiëneplichtgeving. Tijdens Koninginnedag werd door een controleur geconstateerd dat men onveilig saté verkocht (zie Tabel 2.2). In het scenario van de Douane was men in overtreding van de invoerwet. Meer in het bijzonder werd door een douanebeambte vastgesteld dat men tien illegale Dvd's invoerde vanuit Azië (zie Tabel 2.3).

#### *Manipulatie bejegening*

In de beschreven situatie werd de burger respectloos of respectvol bejegend door de handhaver. Bij een respectloze bejegening was de handhaver nors en onvriendelijk. Ook stelde hij zich alleen voor met zijn achternaam en beëindigde de controle op een arrogante wijze. Bij een respectvolle bejegening was de handhaver daarentegen beleefd en vriendelijk, stelde zich voor

met zowel zijn voor- als achternaam, en beëindigde hij de controle op een vriendelijke wijze (zie *Tabel 2.1, Tabel 2.2 en Tabel 2.3*).

#### *Manipulatie etnische achtergrond handhaver*

De etnische achtergrond van de handhaver werd gemanipuleerd door zijn naam. De handhaver stelde zich in de beschreven situatie voor als (Steven) Dekker of als (Youssef) Benzoukane (zie *Tabel 2.1, Tabel 2.2 en Tabel 2.3*).

#### *Manipulatie gehanteerde procedure*

In de beschreven situatie werd door de handhaver een correcte of incorrecte procedure gehanteerd. Bij een correcte procedure vroeg de handhaver naar de reden voor de overtreding en gaf hij de burger de gelegenheid om zijn verhaal te doen, waar hij vervolgens aandachtig naar luisterde. Bovendien werd door de handhaver de procedure bij de desbetreffende overtreding uitgelegd en wees hij de burger op zijn verantwoordelijkheid en het maatschappelijk belang van regelnaleving. Bij een incorrecte procedure vroeg de handhaver daarentegen niet naar de reden voor de overtreding. Ook werd de procedure bij de desbetreffende overtreding niet door de handhaver uitgelegd en liet hij na om de burger te wijzen op zijn verantwoordelijkheid en het maatschappelijk belang van regelnaleving (zie *Tabel 2.1, Tabel 2.2 en Tabel 2.3*).

#### *Manipulatie uitkomst*

In de beschreven situatie werd door de handhaver een waarschuwing of een boete gegeven. In het scenario van de Politie was dit een boete van 25 euro voor het fietsen zonder verlichting (zie *Tabel 2.1*), bij het scenario van de Voedsel en Waren Autoriteit ging het om een boete van 35 euro voor het onveilig aanbieden van voedsel (zie *Tabel 2.2*), en bij het scenario van de Douane betrof het een boete van 125 euro voor de invoer van tien illegale dvd's (zie *Tabel 2.3*).

**Tabel 2.1. Scenario Politie (Experiment 1).**

<b>Intro</b>	
Je fietst om zes uur 's avonds weg van je huis om te gaan eten bij een vriend of vriendin. Na een gezellige avond pak je om elf uur 's avonds je fiets om terug naar huis te gaan. Het is later geworden dan je dacht en het is inmiddels donker geworden. Je hebt echter geen fietsverlichting. Zonder fietsverlichting rijd je naar huis. Onderweg word je staande gehouden door een agent bij een verkeerscontrole.	
<b>Manipulatie Bejegening (I)</b>	
Respectloos	De agent zegt nors het volgende: "Dekker/Benzoukane, verkeerspolitie". Hierna zegt hij op een onvriendelijke toon: "Dit is niet zo best hè?! Je niet houden aan de verkeersregels door te fietsen zonder licht."
Respectvol	De agent zegt beleefd het volgende: "Goedenavond, mijn naam is Steven Dekker/ Youssef Benzoukane van de verkeerspolitie". Hierna zegt hij op een vriendelijke toon: "Ik houd u aan omdat u in overtreding bent van de verkeersregels door aan het verkeer deel te nemen zonder het voeren van een verlichting."
<b>Manipulatie Procedure</b>	
Incorrect	Zonder je de gelegenheid te geven om je verhaal te doen vraagt de politieagent vervolgens om je identificatiebewijs.
Correct	Vervolgens vraagt de politieagent naar de reden voor je overtreding en geeft je de gelegenheid om je verhaal te doen. Hij luistert hier aandachtig naar. Hierna legt de politieagent uit hoe de procedure bij een overtreding van de verkeersregels in zijn werk gaat en vraagt om je identificatiebewijs. Ook wijst hij je op je verantwoordelijkheid om veilig aan het verkeer deel te nemen en het maatschappelijk belang om je te houden aan de verkeersregels.
<b>Manipulatie Uitkomst</b>	
Waarschuwing	De agent besluit het deze keer te laten bij een waarschuwing.
Boete	De agent besluit je een boete te geven van 25 euro.
<b>Manipulatie Bejegening (II)</b>	
Respectloos	Vervolgens zegt hij dat je de resterende weg naar huis te voet moet afleggen. Hierna beëindigt de agent het gesprek en stuurt je met een arrogant handgebaar weg.
Respectvol	Vervolgens zegt hij dat je de resterende weg naar huis te voet moet afleggen. Hierna beëindigt de agent het gesprek en wenst je nog een prettige avond.

**Tabel 2.2. Scenario Voedsel en Waren Autoriteit (Experiment 1).**

<b>Intro</b>	
Je wilt wat geld verdienen en besluit tijdens Koninginnedag in een kraampje stokjes saté met brood te verkopen. Je hebt een flinke voorraad ingekocht en alles geregeld wat je nodig hebt. Tijdens Koninginnedag kopen veel mensen saté. Je merkt dat de koeling die je hebt gehuurd om het vlees in te bewaren niet helemaal naar behoren functioneert, maar je hebt door de drukte weinig tijd om hier iets aan te doen. Je bent net bezig met het klaarmaken van een set nieuwe stokjes, als een man bij je kraampje komt.	
<b>Manipulatie Bejegening (I)</b>	
Respectloos	Deze man zegt nors het volgende: "Dekker/Benzoukane, Voedsel en Waren Autoriteit (VWA). De VWA onderzoekt en bewaakt de veiligheid van voedsel en consumentenproducten. Ik ga een controle uitvoeren op de wijze waarop hier voedsel wordt aangeboden". De controleur onderzoekt je kraampje, de koeling en het vlees. Ook neemt hij op verschillende plekken de temperatuur op. Na enige tijd zegt hij op een onvriendelijke toon: "Dit is niet zo best hè?! Je niet houden aan de hygiënewetgeving door onveilig vlees aan te bieden."
Respectvol	Deze man zegt beleefd het volgende: "Goedemiddag, mijn naam is Steven Dekker/ Youssef Benzoukane, controleur van de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA). De VWA onderzoekt en bewaakt de veiligheid van voedsel en consumentenproducten. Ik ga een controle uitvoeren op de wijze waarop hier voedsel wordt aangeboden". De controleur onderzoekt je kraampje, de koeling en het vlees. Ook neemt hij op verschillende plekken de temperatuur op. Na enige tijd zegt hij op een vriendelijke toon: "Ik heb geconstateerd dat u in overtreding bent van de hygiënewetgeving, omdat u onveilig vlees aanbiedt."
<b>Manipulatie Procedure</b>	
Incorrect	Zonder je de gelegenheid te geven om je verhaal te doen vraagt de controleur vervolgens om je identificatiebewijs en andere papieren.
Correct	Vervolgens vraagt de controleur naar de reden voor je overtreding en geeft je de gelegenheid om je verhaal te doen. Hij luistert hier aandachtig naar. Hierna legt de controleur uit hoe de procedure bij een overtreding van de hygiënewetgeving in zijn werk gaat en vraagt om je identificatiebewijs. Ook wijst hij je op je verantwoordelijkheid om veilig voedsel aan te bieden en het maatschappelijk belang om je te houden aan de hygiënewetgeving.
<b>Manipulatie Uitkomst</b>	
Waarschuwing	De controleur besluit het deze keer te laten bij een waarschuwing.
Boete	De controleur besluit je een boete te geven van 35 euro.
<b>Manipulatie Bejegening (II)</b>	
Respectloos	Vervolgens zegt hij dat je de verkoop van de saté moet stoppen en niet meer mag hervatten. Hierna beëindigt de controleur het gesprek en loopt hoofdschuddend weg.
Respectvol	Vervolgens zegt hij dat je de verkoop van de saté moet stoppen en niet meer mag hervatten. Hierna beëindigt de controleur het gesprek en wenst je nog een prettige dag.

**Tabel 2.3. Scenario Douane (Experiment 1).**

<b>Intro</b>	
Je bent op vakantie in Azië geweest en je hebt daar goedkoop tien illegale Dvd's gekocht van films die net uit zijn. Je realiseert je dat het meenemen van deze Dvd's naar Nederland verboden is, maar je besluit deze toch in je koffer te pakken, omdat de pakkans laag is. Als je op Schiphol bent geland, moet je langs de Douane. Een douanebeambte wenkt je naar de balie.	
<b>Manipulatie Bejegening (I)</b>	
Respectloos	Deze douanebeambte zegt nors het volgende: "Dekker/Benzoukane, douane." Vervolgens zegt hij dat hij je koffer wil inspecteren en vraagt je deze op de balie te leggen en te openen. De douanebeambte doorzoekt je koffer en vindt de tien illegale Dvd's. Hierna zegt hij op een onvriendelijke toon: 'Dit is niet zo best hè?! Je niet houden aan de invoerwet door illegale Dvd's mee te nemen."
Respectvol	Deze douanebeambte zegt beleefd het volgende: "Goedemorgen, mijn naam is Steven Dekker/Youssef Benzoukane van de Douane". Vervolgens zegt hij dat hij je koffer wil inspecteren en vraagt je deze op de balie te leggen en te openen. De douanebeambte doorzoekt je koffer en vindt de tien illegale Dvd's. Hierna zegt hij op een vriendelijke toon: "Ik heb geconstateerd dat u in overtreding bent van de invoerwet, omdat u illegale Dvd's bij zich heeft.
<b>Manipulatie Procedure</b>	
Incorrect	Zonder je de gelegenheid te geven om je verhaal te doen vraagt de douanebeambte vervolgens om je paspoort.
Correct	Vervolgens vraagt de douanebeambte naar de reden voor je overtreding en geeft je de gelegenheid om je verhaal te doen. Hij luistert hier aandachtig naar. Hierna legt de douanebeambte uit hoe de procedure bij een overtreding van de invoerwet in zijn werk gaat en vraagt om je paspoort. Ook wijst hij je op je verantwoordelijkheid om geen illegale producten mee te nemen en het maatschappelijk belang om je te houden aan de invoerwet.
<b>Manipulatie Uitkomst</b>	
Waarschuwing	De douanebeambte besluit het deze keer te laten bij een waarschuwing.
Boete	De douanebeambte besluit je een boete te geven van 125 euro.
<b>Manipulatie Bejegening (II)</b>	
Respectloos	Vervolgens zegt hij dat je dit in het vervolg niet meer moet doen. Hierna beëindigt de douanebeambte het gesprek en stuurt je met een arrogant handgebaar weg.
Respectvol	Vervolgens zegt hij dat je dit in het vervolg niet meer moet doen. Hierna beëindigt de douanebeambte het gesprek en wenst je nog een prettige dag.

### 2.1.3 *Afhankelijke variabelen*

Nadat de deelnemers aan het onderzoek zich hadden ingeleefd in de situatie zoals beschreven in het scenario, werden verschillende stellingen voorgelegd om de invloed van de experimentele manipulaties op hun reacties te kunnen bepalen. Hierbij konden de deelnemers op een zevenpunts-schaal aangeven in hoeverre zij het met elke stelling oneens of eens waren (1 = helemaal mee oneens, 7 = helemaal mee eens). Hieronder wordt ingegaan op de stellingen die gebruikt zijn om de verschillende reacties van de deelnemers te meten (de afhankelijke variabelen).

#### *Intentie tot regelnaleving*

Om inzicht te krijgen in hoeverre men naar aanleiding van de beschreven situatie meer geneigd zou zijn tot regelnaleving in de toekomst, werden vier stellingen voorgelegd. De eerste stelling had betrekking op *onmiddellijke regelnaleving*. Voorafgaande aan deze stelling werd een situatie geschetst waarin men, onmiddellijk na het begaan van de overtreding en de daarop volgende interactie met de handhaver, voor een keuze kwam te staan om wel of niet opnieuw de fout in te gaan. Deze situatie was afhankelijk van de autoriteit in het scenario. De verschillende situaties en bijbehorende stelling zijn weergegeven in *Tabel 2.4*. In het scenario met betrekking tot de Politie (fietsen zonder verlichting) is men na enkele minuten uit het zicht van de controle verdwenen, en wordt men voor de keuze geplaatst om te blijven lopen of toch weer zonder verlichting op te stappen. De direct daarop volgende stelling heeft betrekking op de neiging om te blijven lopen en niet weer op te stappen. Op een vergelijkbare wijze wordt in het scenario van de Voedsel en Waren Autoriteit gevraagd in hoeverre men geneigd zou zijn de verkoop van saté te stoppen, nadat de controleur in de menigte is verdwenen. In het scenario van de Douane maakt men kort na de overtreding van de invoerwet, en de daarop volgende interactie met een douanebeampte, opnieuw een trip naar het buitenland waar illegale Dvd's te koop worden aangeboden. Ook hier werd gevraagd in hoeverre men geneigd zou zijn om niet onmiddellijk weer de fout in te gaan.



**Tabel 2.4. Stellingen met betrekking tot regelnaleving.**

<b>Onmiddellijke regelnaleving (Politie)</b>
De politieagent in de beschreven situatie heeft gezegd dat je de resterende weg te voet moet afleggen. Na enkele minuten lopen ben je uit het zicht van de verkeerscontrole, en sta je voor een keuze: weer opstappen of niet?
Ik zou geneigd zijn om de resterende weg naar huis te blijven lopen
<b>Onmiddellijke regelnaleving (VWA)</b>
De controleur in de beschreven situatie heeft gezegd dat je de verkoop van de saté moet stoppen en niet meer mag hervatten. Als hij in de menigte is verdwenen, sta je voor een keuze: doorgaan met de verkoop of niet?
Ik zou geneigd zijn om de verkoop te stoppen en niet meer te hervatten
<b>Onmiddellijke regelnaleving (Douane)</b>
De douanebeambte in de beschreven situatie heeft gezegd dat je geen illegale Dvd's meer moet invoeren. Een korte tijd later maak je weer een trip naar het buitenland. Ook hier worden je illegale Dvd's te koop aangeboden, en sta je voor een keuze: weer kopen en meenemen of niet?
Ik zou geneigd zijn om de illegale Dvd's niet te kopen en niet mee te nemen
<b>Specifieke regelnaleving (Politie)</b>
Door deze ervaring zou ik sterker geneigd zijn om in de toekomst te fietsen met verlichting
<b>Specifieke regelnaleving (VWA)</b>
Door deze ervaring zou ik sterker geneigd zijn om in de toekomst voedsel veilig aan te bieden
<b>Specifieke regelnaleving (Douane)</b>
Door deze ervaring zou ik sterker geneigd zijn om in de toekomst geen illegale Dvd's in te voeren
<b>Regelnaleving wetgeving desbetreffende autoriteit (Politie)</b>
Door deze ervaring zou ik sterker geneigd zijn om mij in de toekomst te houden aan verkeersregels in het algemeen
<b>Regelnaleving wetgeving desbetreffende autoriteit (VWA)</b>
Door deze ervaring zou ik sterker geneigd zijn om mij in de toekomst te houden aan de hygiënewetgeving in het algemeen
<b>Regelnaleving wetgeving desbetreffende autoriteit (Douane)</b>
Door deze ervaring zou ik sterker geneigd zijn om mij in de toekomst te houden aan invoerwetten in het algemeen
<b>Algemene regelnaleving</b>
Door deze ervaring zou ik sterker geneigd zijn om mij in de toekomst te houden aan wetten en regels in het algemeen

De tweede stelling had betrekking op de mate waarin men over het algemeen meer geneigd zou zijn om in de toekomst niet weer dezelfde overtreding te begaan (*specifieke regelnaleving*). Een derde stelling had betrekking op de mate waarin men in de toekomst meer geneigd zou zijn om de wetgeving van de desbetreffende autoriteit in het algemeen (verkeersregels, hygiënewetgeving, invoerwet) na te leven (*regelnaleving desbetreffende autoriteit*). De vierde stelling had betrekking op de mate waarin men naar aanleiding van de beschreven situatie in de toekomst meer geneigd zou zijn om wetten en regels in het algemeen na te leven (*algemene regelnaleving*).

*Negatieve sociale emoties, strafacceptatie en de neiging om een klacht in te dienen*

Er werden vijf stellingen voorgelegd die betrekking hadden op negatieve sociale emoties (boosheid, woede, verontwaardiging, frustratie en agressie) die men voelde toen men zich inleefde in het scenario en de daarin beschreven controle. Deze stellingen zijn in *Tabel 2.5* weergegeven.

**Tabel 2.5. Stellingen met betrekking tot negatieve sociale emoties, strafacceptatie, en de neiging om een klacht in te dienen.**

<b>Negatieve sociale emoties</b>
Bij de controle voelde ik me boos
Bij de controle voelde ik me verontwaardigd
Bij de controle voelde ik me gefrustreerd
Bij de controle voelde ik woede
Bij de controle voelde ik agressie
<b>Strafacceptatie</b>
Ik kan deze uitkomst accepteren
Ik kan met deze uitkomst leven
Ik heb weinig moeite met deze uitkomst
<b>De neiging om een klacht in te dienen</b>
Na deze ervaring zou ik geneigd zijn om een klacht in te dienen

In Tabel 2.5 zijn ook de drie stellingen weergegeven die werden gebruikt om inzicht te krijgen in de mate waarin men de uitkomst van de interactie met de handhaver zou accepteren (*strafacceptatie*). Ook werd een stelling voorgelegd over de neiging om een klacht in te dienen naar aanleiding van de beschreven situatie (*de neiging om een klacht in te dienen*).

#### *Percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit*

Om percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit te meten, werden 19 stellingen voorgelegd. Deze zijn weergegeven in Tabel 2.6.

**Tabel 2.6. Stellingen met betrekking tot percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit.**

<b>Distributieve rechtvaardigheid</b>
Ik vind deze uitkomst rechtvaardig
Ik vind deze uitkomst een terechte reactie op mijn overtreding
Ik vind deze uitkomst eerlijk gezien mijn overtreding
<b>Procedurele rechtvaardigheid</b>
Ik vind de procedure bij de verkeerscontrole rechtvaardig
Ik vind de procedure bij de verkeerscontrole eerlijk
Ik vind de procedure bij de verkeerscontrole onbevooroordeeld
Ik vind dat de procedure bij de verkeerscontrole voldoet aan ethische en morele normen
<b>Interactionele rechtvaardigheid</b>
Ik vind dat de agent/controleur/douanebeambte mij rechtvaardig behandelde
Ik vind dat de agent/controleur/douanebeambte mij met respect behandelde
Ik vind dat de agent/controleur/douanebeambte mij in mijn waarde heeft gelaten
Ik vind dat de agent/controleur/douanebeambte mij eerlijk behandelde
Ik vind dat de agent/controleur/douanebeambte mij onbevooroordeeld behandelde
<b>Perceptie Autoriteit</b>
Ik vind de politie/VWA/douane rechtvaardig
Ik vind de politie/VWA/douane eerlijk
Ik vind de politie/VWA/douane onbevooroordeeld
Ik vind dat de politie/VWA/douane mensen met respect behandelt
Ik vind de politie/VWA/douane nuttig
Ik heb vertrouwen in de politie/VWA/douane
Ik vind dat de politie/VWA/douane gezag uitstraalt

Drie stellingen hadden betrekking op de waargenomen rechtvaardigheid van de uitkomst van de interactie met de handhaver (*distributieve rechtvaardigheid*). De mate waarin de gehanteerde

procedure als rechtvaardig werd waargenomen, werd gemeten aan de hand van vier stellingen (*procedurele rechtvaardigheid*). Vijf andere stellingen hadden betrekking op de mate waarin de interpersoonlijke behandeling door de handhaver als rechtvaardig werd gezien (*interactionele rechtvaardigheid*). Om inzicht te krijgen in de mate waarin de beschreven situatie invloed had op de perceptie van de desbetreffende autoriteit werden tot slot zeven stellingen voorgelegd (*perceptie van desbetreffende autoriteit*). Na het beantwoorden van de stellingen werden nog enkele achtergrondvragen gesteld. Hierna werd de deelnemer bedankt en het experiment beëindigd.

## **2.2      Overzicht resultaten en conclusie**

### *2.2.1    Overzicht resultaten*

#### *De instrumentele route van beïnvloeding*

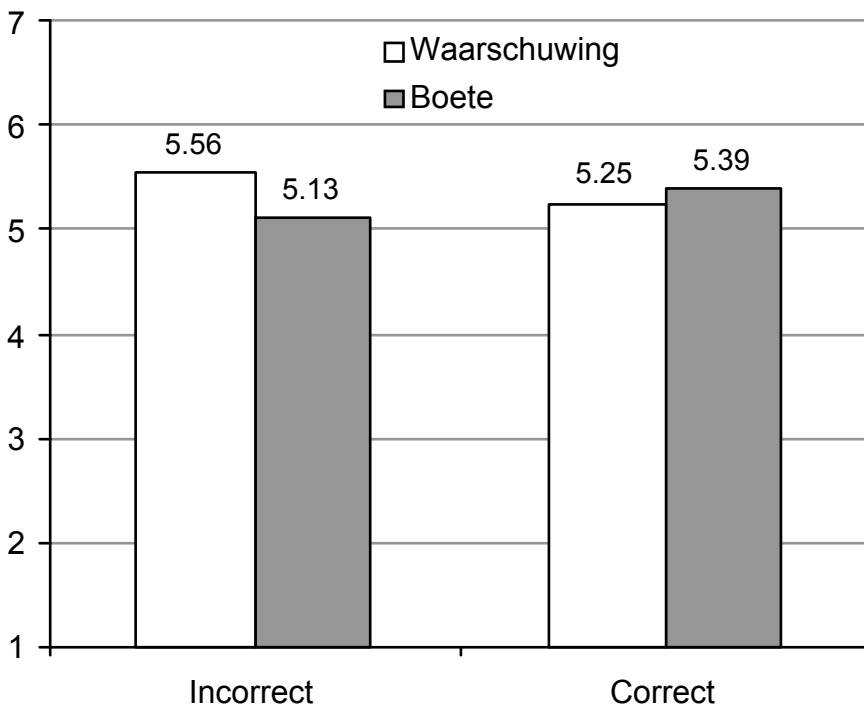
De resultaten van het huidige experiment, dat betrekking had op de interactie tussen handhaver en burger, verschaffen geen bewijs voor de effectiviteit van de instrumentele route van beïnvloeding bij het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving. Dat wil zeggen, de resultaten bieden geen ondersteuning voor de veronderstelling dat het geven van een boete resulteert in een sterkere intentie tot regelnaleving dan het geven van een waarschuwing (*Hypothese 1a*). Integendeel, de bevindingen laten zien dat het geven van een waarschuwing mogelijk effectiever is voor het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving. Zo werd bij twee van de drie scenario's (de Voedsel en Waren Autoriteit en de Douane) gevonden dat men na het geven van een waarschuwing in vergelijking tot een boete minder geneigd was om *onmiddellijk* weer de fout in te gaan. Ook was men *over het algemeen* sterker geneigd om in de toekomst niet dezelfde overtreding te begaan na het geven van een waarschuwing. Bovendien resulteerde het geven van een waarschuwing in een sterkere intentie om de wetgeving van de desbetreffende autoriteit na te leven. Dat wil zeggen, de verkeersregels (de Politie), de hygiënewetgeving (de Voedsel en Waren Autoriteit), en de invoerwet (de Douane).

De veronderstelling dat het geven van een boete in vergelijking tot een waarschuwing leidt tot het ervaren van meer negatieve sociale emoties, minder strafacceptatie, en een sterkere neiging om een klacht in te dienen (*Hypothese 1b*) werd niet ondersteund door de resultaten van het eerste experiment. Hierbij moet echter wel worden opgemerkt dat de mate van strafacceptatie bepaald werd door de uitkomst van de interactie met de handhaver *in combinatie met* de gehanteerde procedure. Dat wil zeggen, in *Grafiek 2.1* is te zien dat het geven van een boete wel degelijk leidt tot minder strafacceptatie dan het geven van een waarschuwing wanneer de handhaver een incorrecte procedure hanteert. Dit is echter niet het geval als de handhaver

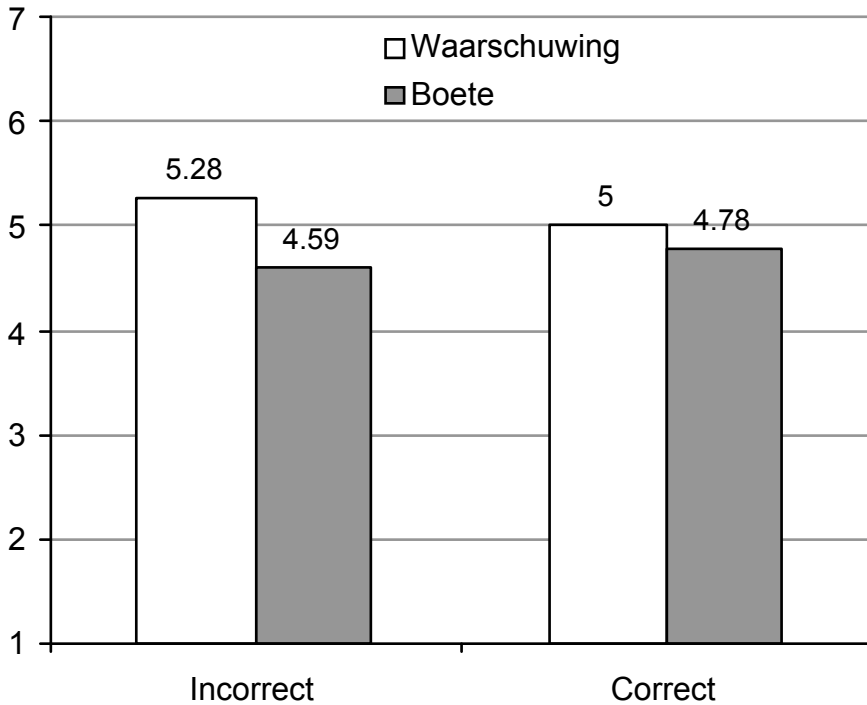
een correcte procedure hanteert. In deze laatste situatie is de mate van strafacceptatie zelfs iets hoger na het geven van een boete. Het hanteren van een correcte procedure door de handhaver lijkt dus een buffer te kunnen vormen voor het onbedoelde negatieve effect van het geven van een boete op de mate van strafacceptatie.

Er werd overtuigend bewijs gevonden voor de veronderstelling dat het geven van een boete resulteert in meer negatieve percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit (*Hypothese 1c*). Dat wil zeggen, na het geven van een boete werd zowel de uitkomst van de interactie met de handhaver (distributieve rechtvaardigheid), de gehanteerde procedure (procedurele rechtvaardigheid), als de behandeling door de handhaver (interactionele rechtvaardigheid) als minder rechtvaardig waargenomen dan na het geven van een waarschuwing. Bovendien had men een minder positieve perceptie van de desbetreffende autoriteit na het geven van een boete in vergelijking tot een waarschuwing. Dat wil zeggen, na het geven van een boete had men minder vertrouwen in de autoriteit, en werd deze als minder rechtvaardig gezien.

**Grafiek 2.1. Interactie-effect tussen uitkomst en procedure op strafacceptatie (Experiment 1).**



Grafiek 2.2. Interactie-effect tussen uitkomst en procedure op procedurele rechtvaardigheid (Experiment 1).



“Streng” lijkt dus moeilijk samen te gaan met “rechtvaardig”. Hierbij moet echter opgemerkt worden dat “streng” niet noodzakelijk ten koste hoeft te gaan van “rechtvaardig”. Zo laten de resultaten zien dat de perceptie van procedurele rechtvaardigheid bepaald wordt door de uitkomst van de interactie met de handhaver *in combinatie* met de gehanteerde procedure. In *Grafiek 2.2* is te zien dat het geven van een boete weliswaar leidt tot een meer negatieve perceptie van procedurele rechtvaardigheid dan een waarschuwing wanneer de handhaver een incorrecte procedure hanteert, maar dat dit nagenoeg niet het geval is als de handhaver een correcte procedure hanteert. Het hanteren van een correcte procedure door de handhaver lijkt dus, net zoals bij de mate van strafacceptatie, een buffer te kunnen vormen voor het onbedoelde negatieve effect van het geven van een boete.

### *De affectieve route van beïnvloeding*

De resultaten van het huidige experiment bieden geen directe ondersteuning voor de veronderstelling dat het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening resulteert in een sterkere intentie tot toekomstige regelnaleving dan het hanteren van een incorrecte procedure en een respectloze bejegening (*Hypothese 2a*). Er werd echter wel indirect bewijs gevonden voor de effectiviteit van de affectieve route van beïnvloeding bij het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving. Percepties van procedurele en interactionele rechtvaardigheid vertoonden namelijk een significant positieve samenhang met intenties tot toekomstige regelnaleving. Hoe rechtvaardiger men de procedure en de behandeling waarneemt, hoe meer men geneigd is tot regelnaleving in de toekomst.

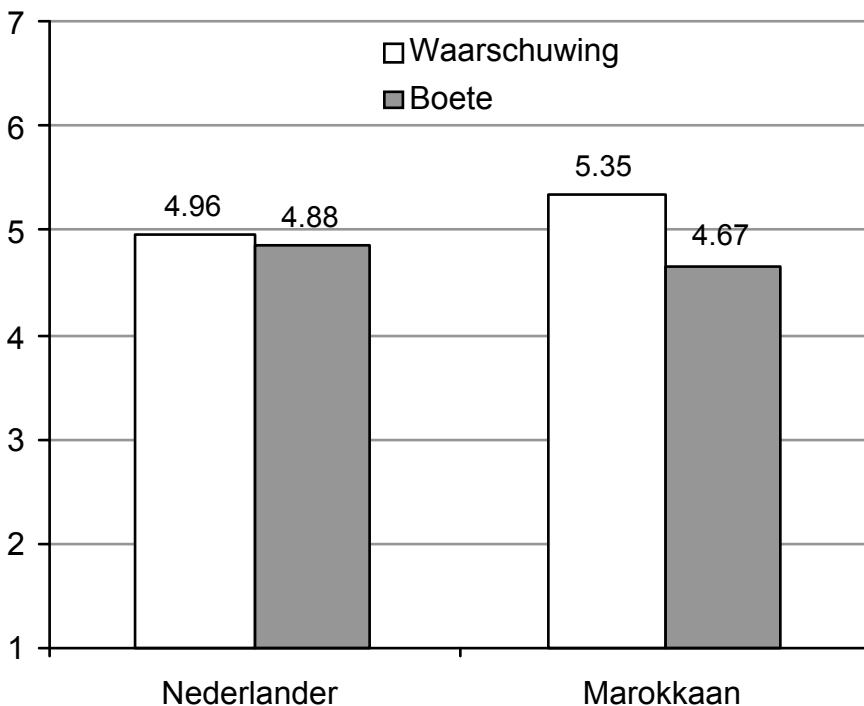
De veronderstelling dat het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening leidt tot het ervaren van minder negatieve sociale emoties, meer strafacceptatie, en een zwakkere neiging om een klacht in te dienen dan het hanteren van een incorrecte procedure en een respectloze behandeling (*Hypothese 2b*) werd niet direct ondersteund door de resultaten van het huidige experiment. Er werd echter opnieuw indirect bewijs gevonden voor het belang van het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening. Percepties van procedurele en interactionele rechtvaardigheid vertoonden namelijk een significante samenhang met het ervaren van negatieve sociale emoties, de mate van strafacceptatie, en de neiging om een klacht in te dienen. Dat wil zeggen, hoe rechtvaardiger men de procedure en de behandeling waarneemt, hoe minder negatieve sociale emoties men ervaart, hoe meer strafacceptatie, en hoe zwakker de neiging om een klacht in te dienen. Het belang van het hanteren van een correcte procedure wordt bovendien onderstreept door de eerder besproken bevinding dat een correcte procedure als een buffer kan fungeren voor het optreden van het onbedoelde negatieve effect van het geven van een boete op de mate van strafacceptatie (zie *Grafiek 2.1*).

Ook de veronderstelling dat het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening resulteert in meer positieve percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit dan het hanteren van een incorrecte procedure en een respectloze behandeling (*Hypothese 2c*) wordt niet direct ondersteund door de resultaten van het huidige experiment. Het belang van het hanteren van een correcte procedure voor gevoelens van rechtvaardigheid wordt echter wel onderstreept door de eerder besproken bevinding dat een correcte procedure als een buffer kan fungeren voor het optreden van het onbedoelde negatieve effect van het geven van een boete op gevoelens van procedurele rechtvaardigheid (zie *Grafiek 2.2*).

### *De etnische achtergrond van de handhaver*

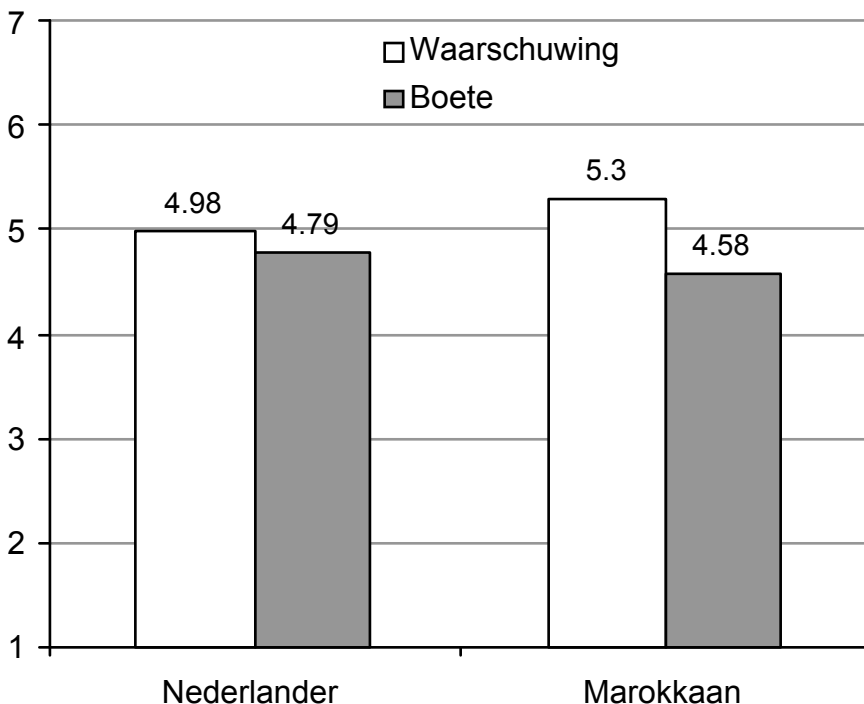
De etnische achtergrond van de handhaver had geen direct effect op de verschillende reacties van de deelnemers aan het onderzoek. Wel had deze etnische achtergrond in combinatie met de uitkomst van de interactie met de handhaver gevolgen voor percepties van distributieve en procedurele rechtvaardigheid.

**Grafiek 2.3. Interactie-effect tussen uitkomst en etniciteit handhaver op distributieve rechtvaardigheid (Experiment 1).**





**Grafiek 2.4. Interactie-effect tussen uitkomst en etniciteit handhaver op procedurele rechtvaardigheid (Experiment 1).**



Dat wil zeggen, voor de waargenomen rechtvaardigheid van de uitkomst van de interactie en de waargenomen rechtvaardigheid van de gehanteerde procedure door de handhaver. In *Grafiek 2.3* en *Grafiek 2.4* is te zien dat een waarschuwing in vergelijking tot een boete leidt tot meer positieve percepties van distributieve en procedurele rechtvaardigheid, maar dat dit effect sterker is bij een handhaver met een Marokkaanse achtergrond dan bij een handhaver met een Nederlandse achtergrond. Dit verschil lijkt vooral het gevolg te zijn van het feit dat het geven van een waarschuwing door een handhaver met een Marokkaanse achtergrond meer positief effect sorteert dan het geven van een waarschuwing door een handhaver met een Nederlandse achtergrond. Een mogelijke oorzaak hiervoor kan liggen in de onbewuste of bewuste negatieve verwachting die autochtone gehandhaafden hebben ten aanzien van een handhaver met een Marokkaanse achtergrond. Wanneer deze negatieve verwachting wordt ontkracht doordat hij slechts een waarschuwing geeft, heeft dit een relatief sterk positief effect op hoe rechtvaardig men de uitkomst en de gehanteerde procedure waarneemt. Bij een handhaver met een Nederlandse achtergrond is dit effect minder sterk, omdat men vooraf mogelijk een meer positieve verwachting heeft.

### 2.2.2 Conclusie

Samenvattend kan worden gesteld dat de resultaten van het huidige experiment geen bewijs verschaffen voor de effectiviteit van de instrumentele route van beïnvloeding bij de interactie tussen handhaver en burger. In ieder geval niet als er sprake is van overtredingen waarvoor relatief kleine boetes staan zoals in dit eerste experiment. Integendeel, de resultaten laten zien dat het geven van een waarschuwing mogelijk effectiever is om regelnaleving te bewerkstelligen dan het geven van een boete. Bovendien laten de resultaten zien dat het geven van een boete negatieve gevolgen heeft voor percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit.

De bevindingen van dit experiment geven daarentegen wel indirect bewijs voor de effectiviteit van de affectieve route van beïnvloeding. Percepties van rechtvaardigheid hangen namelijk positief samen met intenties tot toekomstige regelnaleving en andere reacties van de gehandhaafde. Ook lijkt het hanteren van een correcte procedure een buffer te kunnen vormen voor enkele onbedoelde negatieve gevolgen van het geven van een boete, zoals een verminderde mate van strafacceptatie en een meer negatieve perceptie van procedurele rechtvaardigheid.

Tot slot kan worden geconcludeerd dat de etnische achtergrond van de handhaver in combinatie met de uitkomst van de interactie van invloed was op enkele percepties van rechtvaardigheid. Hierbij lijkt het geven van een waarschuwing in vergelijking tot een boete een positiever effect te sorteren bij een handhaver met een Marokkaanse achtergrond dan bij een handhaver met een Nederlandse achtergrond. Dit is mogelijk het geval omdat autochtone gehandhaafden een onbewuste of bewuste negatieve verwachting hebben ten aanzien van een handhaver met een Marokkaanse achtergrond, die kan worden ontkracht als hij slechts een waarschuwing geeft.



### 3. Interactie tussen handhaver en ondernemer (Experiment 2)

Experiment 2 heeft als doel om te toetsen of verschillende aspecten van de interactie tussen een handhaver en een ondernemer een effect hebben op de reacties van de laatstgenoemde. In *paragraaf 3.1* wordt in detail de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste resultaten van het experiment in *paragraaf 3.2*. In deze paragraaf wordt ook een korte conclusie gepresenteerd. Voor lezers die meer affiniteit hebben met (experimenteel) onderzoek of statistische analyse van resultaten is een meer uitgebreid overzicht van de resultaten opgenomen in *Bijlage II*.

#### 3.1 Methode van onderzoek

Net zoals in het voorafgaande experiment kregen de deelnemers aan het onderzoek een scenario voorgelegd. In dit geval betrof het een korte beschrijving van een interactie tussen een handhaver en een ondernemer. Hierbij was het de bedoeling dat de deelnemer zich inleefde in de rol van de ondernemer. In het scenario werden verschillende aspecten van een interactie tussen een handhaver en een ondernemer systematisch gevarieerd door middel van experimentele manipulaties. Op vergelijkbare wijze als in het vorige experiment gaf de handhaver in het scenario een waarschuwing of een boete, hanteerde hij een incorrecte of een correcte procedure, bejegende hij de ondernemer op een respectloze of respectvolle wijze, en had hij een Nederlandse of een Marokkaanse achtergrond. Bovendien kon het scenario weer betrekking hebben op drie verschillende handhavingsinstanties: in dit geval de Inspectie Verkeer en Waterstaat, de Voedsel en Waren Autoriteit, en de VROM-inspectie. Deze experimentele manipulaties worden in detail beschreven in *paragraaf 3.1.2*. Nadat de deelnemers aan het onderzoek zich hadden ingeleefd in de situatie zoals beschreven in het scenario, werden verschillende stellingen voorgelegd om de invloed van de experimentele manipulaties op hun reacties te kunnen bepalen. Deze afhankelijke variabelen hadden, net zoals in het voorafgaande experiment, betrekking op intentie tot toekomstige regelnaleving, negatieve sociale emoties, strafacceptatie, de neiging om een klacht in te dienen, percepties van rechtvaardigheid, en de perceptie van desbetreffende autoriteit. De afhankelijke variabelen en bijbehorende stellingen worden beschreven in *paragraaf 3.1.3*. Eerst wordt echter in *paragraaf 3.1.1* ingegaan op de deelnemers aan het onderzoek en het onderzoeksontwerp.

### *3.1.1 Deelnemers en onderzoeksontwerp*

#### *Deelnemers aan het onderzoek*

Aan het onderzoek deden 330 mensen mee. Het grootste deel bestond uit studenten van de Universiteit van Amsterdam en de Vrije Universiteit Amsterdam die het onderzoek online uitvoerden vanachter een computer in één van de laboratoria van de desbetreffende universiteiten. Bovendien werd een link naar het onderzoek op verschillende websites geplaatst om een grotere groep mensen te bereiken. De uiteindelijke deelnemers waren 94 mannen en 236 vrouwen met een gemiddelde leeftijd van 34 jaar. Van de deelnemers was slechts 4.5% (15 mensen) wel eens in aanraking geweest met de autoriteit die centraal stond in het scenario.

#### *Onderzoeksontwerp*

De deelnemers aan het onderzoek werden willekeurig verdeeld over 48 verschillende condities, die betrekking hadden op elke mogelijke combinatie van vijf experimentele manipulaties: 2 (uitkomst van de interactie: de handhaver gaf een waarschuwing of boete) x 2 (gehanteerde procedure: de handhaver hanteerde een incorrecte of correcte procedure) x 2 (bejegening: de handhaver bejegende de ondernemer respectloos of respectvol) x 3 (etniciteit handhaver: de handhaver had een Nederlandse of Marokkaanse achtergrond) x 3 (scenario: het scenario had betrekking op de Inspectie Verkeer en Waterstaat, de Voedsel en Waren Autoriteit, of de VROM-inspectie).

### *3.1.2 Experimentele manipulaties: Het scenario*

Het experiment werd online afgenomen. Alle instructies, informatie en vragen verschenen via het beeldscherm. Bij aanvang van het experiment werd de deelnemer gevraagd aandachtig een scenario te lezen dat betrekking had op een interactie tussen een handhaver en een ondernemer. De deelnemers werd gevraagd om zich in te leven in de rol van de ondernemer. In het scenario werden verschillende aspecten van een interactie tussen een handhaver en een ondernemer systematisch gevarieerd door middel van vijf experimentele manipulaties. Deze worden hieronder beschreven.

#### *Manipulatie autoriteit*

Het scenario dat de deelnemers te lezen kregen had betrekking op de Inspectie Verkeer en Waterstaat, de Voedsel en Waren Autoriteit, of de VROM-inspectie. In het scenario van de Inspectie Verkeer en Waterstaat was men als eigenaar van een klein transportbedrijf in overtreding van de Rijtijdenwet. Door een controleur werd geconstateerd dat de drie chauffeurs van het bedrijf elk de maximale wekelijkse rijtijd van 57 uur met vier uur hadden overschreden

(zie *Tabel 3.1*). In het scenario van de Voedsel en Waren Autoriteit was men als café-eigenaar in overtreding van de wetgeving voor een rookvrije horeca. Bij een bezoek werd door een controleur vastgesteld dat er een asbak was neergezet en dat klanten aan het roken waren (zie *Tabel 3.2*). In het scenario van de VROM-inspectie was men als eigenaar van twee campings in overtreding van het Waterleidingbesluit. Door een controleur werd geconstateerd dat er geen halfjaarlijkse controle over de waterleiding was uitgevoerd in het kader van legionella-preventie (zie *Tabel 3.3*).

**Tabel 3.1. Scenario Inspectie Verkeer en Waterstaat (Experiment 2).**

<b>Intro</b>	
<p>Je bent eigenaar van een onderneming. In dit geval een klein transportbedrijf. Je hebt de beschikking over drie vrachtwagens met chauffeur. Het is de afgelopen weken erg druk, en klanten oefenen grote druk op je uit om goederen op tijd af te leveren. Om aan de wens van je klanten te voldoen, heb je vorige week tijdelijk het rooster van je chauffeurs aangepast, zodat ze langer moeten rijden. Je realiseert je dat je hiermee in overtreding bent van de rijtijdenwet, maar je denkt dat het risico om gecontroleerd te worden niet groot is. Het is laat in de middag, en al jouw chauffeurs zijn net teruggekeerd van hun klanten. Op dat moment komt een auto het terrein oprijden. Een man stapt uit en loopt je kantoor binnen.</p>	
<b>Manipulatie Bejegening (I)</b>	
Respectloos	<p>Deze man zegt nors het volgende: "Dekker/Benzoukane, Inspectie Verkeer en Waterstaat. De Inspectie Verkeer en Waterstaat onderzoekt of transportbedrijven zich houden aan de rijtijdenwet. Ik ga een controle uitvoeren bij de voertuigen op het terrein." Je loopt met de controleur het terrein op. Hij leest de digitale tachografen van de drie vrachtwagens af. Hierop staan de persoonsgebonden gegevens van de bestuurders. Na enige tijd zegt hij op een onvriendelijke toon: "Dit is niet zo best hè?! Je niet houden aan de rijdtijdenwet. Drie chauffeurs hebben de maximale wekelijkse rijtijd van 57 uur met vier uur overschreden."</p>
Respectvol	<p>Deze man zegt beleefd het volgende: "Goedemiddag, mijn naam is Steven Dekker/ Youssef Benzoukane, controleur van Inspectie Verkeer en Waterstaat. De Inspectie Verkeer en Waterstaat onderzoekt of transportbedrijven zich houden aan de rijtijdenwet. Ik ga een controle uitvoeren bij de voertuigen op het terrein." Je loopt met de controleur het terrein op. Hij leest de digitale tachografen van de drie vrachtwagens af. Hierop staan de persoonsgebonden gegevens van de bestuurders. Na enige tijd zegt hij op een vriendelijke toon: "Ik heb geconstateerd dat u in overtreding bent van de rijtijdenwet, omdat drie chauffeurs de maximale wekelijkse rijtijd van 57 uur met vier uur hebben overschreden."</p>
<b>Manipulatie Procedure</b>	
Incorrect	<p>Zonder je de gelegenheid te geven om je verhaal te doen vraagt de controleur vervolgens om je identificatiebewijs en andere papieren.</p>
Correct	<p>Vervolgens vraagt de controleur naar de reden voor je overtreding en geeft je de gelegenheid om je verhaal te doen. Hij luistert hier aandachtig naar. Hierna legt de controleur uit hoe de procedure bij een overtreding van de rijtijdenwet in zijn werk gaat en vraagt om je identificatiebewijs en andere papieren. Ook wijst hij je op je verantwoordelijkheid om je chauffeurs niet te lang te laten rijden en het maatschappelijk belang om je te houden aan de rijtijdenwet.</p>
<b>Manipulatie Uitkomst</b>	
Waarschuwing	<p>De controleur besluit het deze keer te laten bij een waarschuwing.</p>
Boete	<p>De controleur besluit je een boete te geven van 1320 euro (110 euro per uur tijdsoverschrijding).</p>
<b>Manipulatie Bejegening (II)</b>	
Respectloos	<p>Vervolgens zegt hij dat geen van je chauffeurs vandaag nog de weg op mag. Hierna beëindigt de controleur het gesprek en loopt hoofdschuddend weg.</p>
Respectvol	<p>Vervolgens zegt hij dat geen van je chauffeurs vandaag nog de weg op mag. Hierna beëindigt de controleur het gesprek en wenst je nog een prettige dag.</p>

**Tabel 3.2. Scenario Voedsel en Waren Autoriteit (Experiment 2).**

<b>Intro</b>	
Je bent eigenaar van een onderneming. In dit geval een café. Je staat 's avonds zelf achter de bar met een ander personeelslid. Een groepje klanten vraagt of ze binnen een sigaret mag roken. Er zijn geen andere klanten in het café. Om aan de wens van je klanten te voldoen, geef je hier toestemming voor en zet een asbak neer. Je realiseert je dat je hiermee in overtreding bent van de nieuwe wet voor een rookvrije horeca, maar je denkt dat het risico om gecontroleerd te worden niet groot is. Even later komt een man de zaak in.	
<b>Manipulatie Bejegening (I)</b>	
Respectloos	Deze man zegt nors het volgende: "Dekker/Benzoukane, Voedsel en Waren Autoriteit (VWA). De VWA ziet toe op de naleving van de Tabakswet, en ook op het rookvrij houden van de horeca. Ik controleer of dit café rookvrij is". De controleur loopt door de zaak en ziet de klanten roken met een asbak op tafel. Na enige tijd zegt hij op een onvriendelijke toon: "Dit is niet zo best hè?! Je niet houden aan de wetgeving voor een rookvrije horeca door een asbak neer te zetten en klanten te laten roken."
Respectvol	Deze man zegt beleefd het volgende: "Goedenavond, mijn naam is Steven Dekker/ Youssef Benzoukane, controleur van de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA). De VWA ziet toe op de naleving van de Tabakswet, en ook op het rookvrij houden van de horeca. Ik controleer of dit café rookvrij is". De controleur loopt door de zaak en ziet de klanten roken met een asbak op tafel. Na enige tijd zegt hij op een vriendelijke toon: "Ik heb geconstateerd dat u in overtreding bent van de wetgeving voor een rookvrije horeca door een asbak neer te zetten en klanten te laten roken."
<b>Manipulatie Procedure</b>	
Incorrect	Zonder je de gelegenheid te geven om je verhaal te doen vraagt de controleur vervolgens om je identificatiebewijs en andere papieren.
Correct	Vervolgens vraagt de controleur naar de reden voor je overtreding en geeft je de gelegenheid om je verhaal te doen. Hij luistert hier aandachtig naar. Hierna legt de controleur uit hoe de procedure bij een overtreding van de wetgeving voor een rookvrije horeca in zijn werk gaat en vraagt om je identificatiebewijs en andere papieren. Ook wijst hij je op je verantwoordelijkheid om personeelsleden niet bloot te stellen aan rook en het maatschappelijk belang om je café rookvrij te houden.
<b>Manipulatie Uitkomst</b>	
Waarschuwing	De controleur besluit het deze keer te laten bij een waarschuwing.
Boete	De controleur besluit je een boete te geven van 300 euro.
<b>Manipulatie Bejegening (II)</b>	
Respectloos	Vervolgens zegt hij dat je de asbak onmiddellijk moet verwijderen en de klanten niet meer moet laten roken. Hierna beëindigt de controleur het gesprek en loopt hoofdschuddend weg uit de zaak.
Respectvol	Vervolgens zegt hij dat je de asbak onmiddellijk moet verwijderen en de klanten niet meer moet laten roken. Hierna beëindigt de controleur het gesprek en wenst je nog een prettige avond.



**Tabel 3.3. Scenario VROM-inspectie (Experiment 2).**

<b>Intro</b>	
<p>Je bent eigenaar van een onderneming. In dit geval bezit je twee campings. Deze twee campings heb je enkele jaren geleden in vervallen staat gekocht. De eerste camping heb je een jaar geleden na een kleine opknapbeurt weer in bedrijf genomen en loopt goed. De tweede camping staat op het punt om heropend te worden. Na het kopen van de campings had je weinig tijd en geld om noodzakelijke verbeteringen door te voeren. Je weet dat er het één en ander mis is met de waterleiding bij de douches van de campings. Je realiseert je ook dat je in overtreding bent van het zogenaamde Waterleidingbesluit in verband met legionella-preventie, omdat je nog nooit de wettelijk verplichte halfjaarlijkse controle over het water hebt laten uitvoeren. Je denkt echter dat het risico om gecontroleerd te worden niet groot is. Op een dag komt een man het kantoor binnen van je camping die reeds een jaar open is.</p>	
<b>Manipulatie Bejegening (I)</b>	
Respectloos	Deze man zegt nors het volgende: "Dekker/Benzoukane, VROM-inspectie. De VROM-inspectie ziet toe op het naleven van het Waterleidingbesluit. Ik controleer of deze camping de wettelijke verplichtingen voor de preventie van legionella naleeft". De controleur vraagt om je logboek, waarin de wettelijk verplichte halfjaarlijkse controles van de waterleiding vermeld moeten staan. Deze heb je echter niet. Vervolgens loop je met de controleur het camping-terrein op naar de douches. Hier neemt hij enkele watermonsters. Na enige tijd zegt hij op een onvriendelijke toon: "Dit is niet zo best hè?! Je niet houden aan het Waterleidingbesluit door geen controles uit te voeren op legionella."
Respectvol	Deze man zegt beleefd het volgende: "Goedemiddag, mijn naam is Steven Dekker/Youssef Benzoukane, controleur van VROM-inspectie. De VROM-inspectie ziet toe op het naleven van het Waterleidingbesluit. Ik controleer of deze camping de wettelijke verplichtingen voor de preventie van legionella naleeft". De controleur vraagt om je logboek, waarin de wettelijk verplichte halfjaarlijkse controles van de waterleiding vermeld moeten staan. Deze heb je echter niet. Vervolgens loop je met de controleur het campingterrein op naar de douches. Hier neemt hij enkele watermonsters. Na enige tijd zegt hij op een vriendelijke toon: "Ik heb geconstateerd dat u in overtreding bent van het Waterleidingbesluit, omdat u geen halfjaarlijkse controles over de waterleiding uitvoert in het kader van legionella-preventie."
<b>Manipulatie Procedure</b>	
Incorrect	Zonder je de gelegenheid te geven om je verhaal te doen vraagt de controleur vervolgens om je identificatiebewijs en andere papieren.
Correct	Vervolgens vraagt de controleur naar de reden voor je overtreding en geeft je de gelegenheid om je verhaal te doen. Hij luistert hier aandachtig naar. Hierna legt de controleur uit hoe de procedure bij een overtreding van het Waterleidingbesluit in zijn werk gaat en vraagt om je identificatiebewijs en andere papieren. Ook wijst hij je op je verantwoordelijkheid om deugdelijk water aan te bieden aan bezoekers van de camping en het maatschappelijk belang om je te houden aan de wetgeving in het kader van legionella-preventie.
<b>Manipulatie Uitkomst</b>	
Waarschuwing	De controleur besluit het deze keer te laten bij een waarschuwing.
Boete	De controleur besluit je een boete te geven van 800 euro.

<b>Manipulatie Bejegening (II)</b>	
Respectloos	Vervolgens zegt hij dat je vanaf nu regelmatig controles moet laten uitvoeren op de waterleiding, omdat je zonder deze controles geen bezoekers op de camping mag ontvangen. Hierna beëindigt de controleur het gesprek en loopt hoofdschuddend weg.
Respectvol	Vervolgens zegt hij dat je vanaf nu regelmatig controles moet laten uitvoeren op de waterleiding, omdat je zonder deze controles geen bezoekers op de camping mag ontvangen. Hierna beëindigt de controleur het gesprek en wenst je nog een prettige dag.

### *Manipulatie bejegening*

In de beschreven situatie werd de ondernemer respectloos of respectvol bejegend door de handhaver. Bij een respectloze bejegening was de handhaver nors en onvriendelijk. Ook stelde hij zich alleen voor met zijn achternaam en beëindigde de controle op een arrogante wijze. Bij een respectvolle bejegening was de handhaver daarentegen beleefd en vriendelijk, stelde zich voor met zowel zijn voor- als achternaam, en beëindigde hij de controle op een vriendelijke wijze (zie *Tabel 3.1*, *Tabel 3.2* en *Tabel 3.3*).

### *Manipulatie etnische achtergrond handhaver*

De etnische achtergrond van de handhaver werd net zoals in het voorafgaande experiment gemanipuleerd door zijn naam. De handhaver stelde zich in de beschreven situatie voor als (Steven) Dekker of als (Youssef) Benzoukane (zie *Tabel 3.1*, *Tabel 3.2* en *Tabel 3.3*).

### *Manipulatie gehanteerde procedure*

Op een vergelijkbare wijze als in het vorige experiment werd in de beschreven situatie door de handhaver een correcte of incorrecte procedure gehanteerd. Bij een correcte procedure vroeg de handhaver naar de reden voor de overtreding en gaf hij de ondernemer de gelegenheid om zijn verhaal te doen, waar hij vervolgens aandachtig naar luisterde. Bovendien werd door de handhaver de procedure bij de desbetreffende overtreding uitgelegd en wees hij de ondernemer op zijn verantwoordelijkheid en het maatschappelijk belang van regelnaleving. Bij een incorrecte procedure vroeg de handhaver daarentegen niet naar de reden van de overtreding. Ook werd de procedure bij de desbetreffende overtreding niet door de handhaver uitgelegd en liet hij na om de ondernemer te wijzen op zijn verantwoordelijkheid en het maatschappelijk belang van regelnaleving (zie *Tabel 3.1*, *Tabel 3.2* en *Tabel 3.3*).

### *Manipulatie uitkomst*

In de beschreven situatie werd door de handhaver een waarschuwing of een boete gegeven. In het scenario van de inspectie Verkeer en Waterstaat was dit een boete van 1320 euro (110

euro per uur) voor het overschrijden van de Rijttijdenwet (zie *Tabel 3.1*), bij het scenario van de Voedsel en Waren Autoriteit ging het om een boete van 300 euro voor het overtreden van de wetgeving voor een rookvrije horeca (zie *Tabel 3.2*), en bij het scenario van de VROM-inspectie betrof het een boete van 800 euro voor het overtreden van het Waterleidingbesluit (zie *Tabel 3.3*).

### 3.1.3 *Afhankelijke variabelen*

Nadat de deelnemers aan het onderzoek zich hadden ingeleefd in de situatie zoals beschreven in het scenario, werden verschillende stellingen voorgelegd om de invloed van de experimentele manipulaties op hun reacties te kunnen bepalen. Hierbij konden de deelnemers op een zevenpunts-schaal aangeven in hoeverre zij het met elke stelling oneens of eens waren (1 = helemaal mee oneens, 7 = helemaal mee eens). Hieronder wordt ingegaan op de stellingen die gebruikt zijn om de verschillende reacties van de deelnemers te meten (de afhankelijke variabelen).

#### *Intentie tot regelnaleving*

Om inzicht te krijgen in hoeverre men naar aanleiding van de beschreven situatie meer geneigd zou zijn tot regelnaleving in de toekomst, werden vier stellingen voorgelegd. De eerste stelling had betrekking op *onmiddellijke* regelnaleving. Voorafgaande aan deze stelling werd een situatie geschetst waarin men, onmiddellijk na het begaan van de overtreding en de daarop volgende interactie met de handhaver, voor een keuze kwam te staan om wel of niet opnieuw de fout in te gaan. Deze situatie was afhankelijk van de autoriteit in het scenario. De verschillende situaties en bijbehorende stelling zijn weergegeven in *Tabel 3.4*. In het scenario met betrekking tot de Inspectie Verkeer en Waterstaat (overtreden van de Rijttijdenwet) vraagt een klant aan de ondernemer, nadat de controleur is verdwenen, om met spoed enkele goederen te laten bezorgen door één van zijn chauffeurs. Aangezien alle chauffeurs reeds de maximale rijtijd hebben overschreden, wordt de ondernemer hierdoor voor de keuze geplaatst om toch nog een chauffeur te laten rijden of niet te voldoen aan het verzoek van de klant. De direct daarop volgende stelling heeft betrekking op de neiging om geen chauffeur meer te laten rijden en niet te voldoen aan het verzoek van de klant. Op een vergelijkbare wijze wordt in het scenario van de Voedsel en Waren Autoriteit gevraagd in hoeverre men geneigd zou zijn om de klanten niet nog een sigaret te laten roken, nadat de controleur is verdwenen. In het scenario van de VROM-inspectie staat men de dag na het bezoek van de controleur aan de camping op het punt een andere camping te heropenen, waar ook niet is voldaan aan het Waterleidingbesluit. Ook hier werd gevraagd in hoeverre men geneigd zou zijn om niet onmiddellijk weer de fout in te gaan. De tweede stelling had betrekking op de mate waarin men over het algemeen meer geneigd zou zijn om in de toekomst niet weer dezelfde overtreding te begaan (*specifieke regelnaleving*). Een derde stelling had betrekking op de mate waarin men in de toekomst meer geneigd zou zijn om de wetgeving van de desbetreffende autoriteit (Inspectie Verkeer en Waterstaat,

Voedsel en Waren Autoriteit of de VROM-inspectie) in het algemeen na te leven (*regelnaleving desbetreffende autoriteit*). De vierde stelling had betrekking op de mate waarin men naar aanleiding van de beschreven situatie in de toekomst meer geneigd zou zijn om wetten en regels in het algemeen na te leven (*algemene regelnaleving*).

*Negatieve sociale emoties, strafacceptatie en de neiging om een klacht in te dienen*

Om *negatieve sociale emoties, strafacceptatie, en de neiging om een klacht in te dienen* te meten werden dezelfde stellingen gebruikt als in het vorige experiment (zie Tabel 2.5).

**Tabel 3.4. Stellingen met betrekking tot regelnaleving.**

<b>Onmiddellijke regelnaleving (Inspectie Verkeer en Waterstaat)</b>
<i>De controleur in de beschreven situatie heeft gezegd dat geen van de chauffeurs vandaag nog de weg op mag. Nadat de controleur is vertrokken, wordt je gebeld door een belangrijke klant die met spoed enkele goederen bezorgd wil hebben, en sta je voor een keuze: nog een chauffeur te laten rijden of niet?</i>
Ik zou geneigd zijn om geen van de chauffeurs nog te laten rijden, en de klant te vertellen dat ik niet aan het verzoek kan voldoen
<b>Onmiddellijke regelnaleving (VWA)</b>
<i>De controleur in de beschreven situatie heeft gezegd dat je de asbak onmiddellijk moet verwijderen en de klanten niet meer moet laten roken. Nadat de controleur is vertrokken, vragen de klanten of ze nog een laatste sigaret mogen opsteken, en sta je voor een keuze: ze nog een sigaret laten roken of niet?</i>
Ik zou geneigd zijn om de klanten niet meer te laten roken, en de asbak te verwijderen
<b>Onmiddellijke regelnaleving (VROM-inspectie)</b>
<i>De controleur in de beschreven situatie heeft gezegd dat je vanaf nu regelmatig controles moet laten uitvoeren op de waterleiding, omdat je zonder deze controles geen bezoekers op de camping mag ontvangen. De dag na het bezoek van de controleur was je van plan om je tweede camping te heropenen, maar je realiseert je dat je hiermee weer in overtreding zou zijn van het Waterleidingsbesluit, omdat je ook hier geen controles van de waterleiding hebt laten uitvoeren. Je staat voor een keuze: De tweede camping die dag heropenen of niet?</i>
Ik zou geneigd zijn om de tweede camping die dag niet te heropenen
<b>Specifieke regelnaleving (Inspectie Verkeer en Waterstaat)</b>
Door deze ervaring zou ik sterker geneigd zijn om mij in de toekomst te houden aan de rijtijdenwet
<b>Specifieke regelnaleving (VWA)</b>
Door deze ervaring zou ik sterker geneigd zijn om mij in de toekomst te houden aan de wetgeving voor een rookvrije horeca
<b>Specifieke regelnaleving (VROM-inspectie)</b>
Door deze ervaring zou ik sterker geneigd zijn om mij in de toekomst te houden aan de wetgeving voor legionella-preventie

<b>Regelnaleving wetgeving desbetreffende autoriteit (Inspectie Verkeer en Waterstaat)</b>
Door deze ervaring zou ik sterker geneigd zijn om mij in de toekomst te houden aan regels en wetten die gecontroleerd worden door de Inspectie Verkeer en Waterstaat
<b>Regelnaleving wetgeving desbetreffende autoriteit (VWA)</b>
Door deze ervaring zou ik sterker geneigd zijn om mij in de toekomst te houden aan regels en wetten die gecontroleerd worden door de Voedsel en Waren Autoriteit
<b>Regelnaleving wetgeving desbetreffende autoriteit (VROM-inspectie)</b>
Door deze ervaring zou ik sterker geneigd zijn om mij in de toekomst te houden aan regels en wetten die gecontroleerd worden door de VROM-inspectie
<b>Algemene regelnaleving</b>
Door deze ervaring zou ik sterker geneigd zijn om mij in de toekomst te houden aan wetten en regels in het algemeen

### *Percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit*

Om percepties van rechtvaardigheid (distributief, procedureel, interactioneel) en de perceptie van de desbetreffende autoriteit te meten, werden dezelfde 19 stellingen voorgesteld als in het voorafgaande experiment (zie *Tabel 2.6*). Na het beantwoorden van de stellingen werden nog enkele achtergrondvragen gesteld. Hierna werd de deelnemer bedankt en het experiment beëindigd.

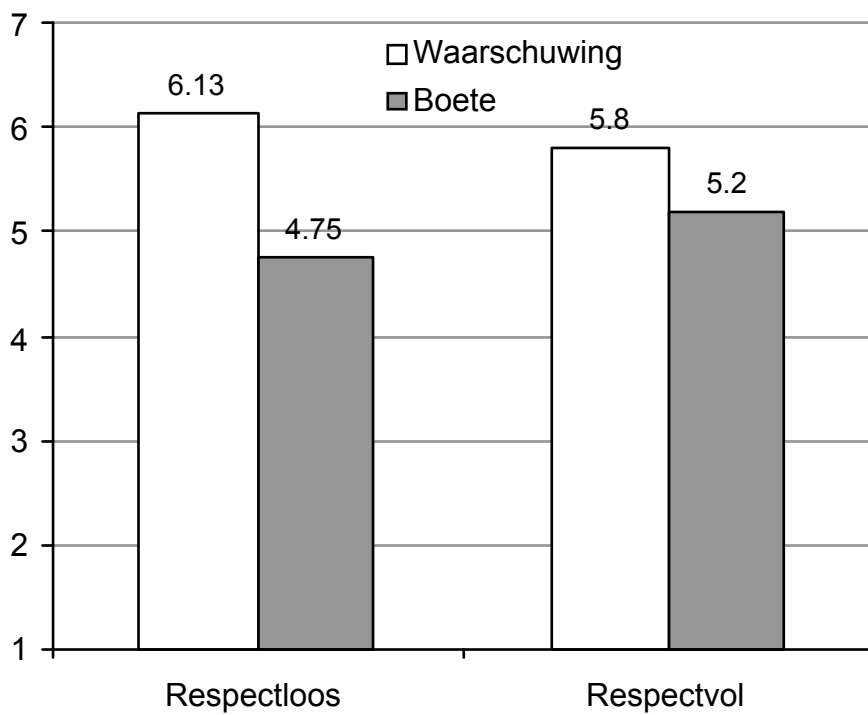
## **3.2 Overzicht resultaten en conclusie**

### *3.2.1 Overzicht resultaten*

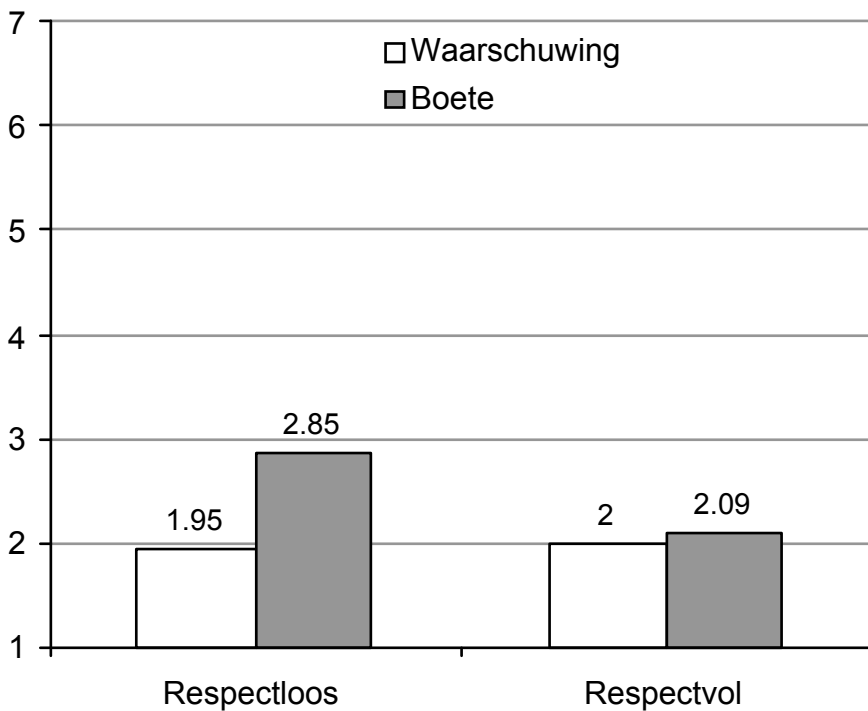
#### *De instrumentele route van beïnvloeding*

De resultaten van het huidige experiment, dat betrekking had op de interactie tussen handhaver en ondernemer, verschaffen geen bewijs voor de effectiviteit van de instrumentele route van beïnvloeding bij het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving. Dat wil zeggen, net zoals in het vorige experiment, bieden de bevindingen geen ondersteuning voor de veronderstelling dat het geven van een boete resulteert in een sterkere intentie tot regelnaleving dan het geven van een waarschuwing (*Hypothese 1a*). Wel moet opgemerkt worden dat, in tegenstelling tot het voorafgaande experiment, ook geen aanwijzingen werden gevonden voor *negatieve* effecten van het geven van een boete op toekomstige regelnaleving. Een mogelijke verklaring voor dit verschil kan zijn dat de deelnemers aan het onderzoek (studenten) zich in de rol van ondernemer (het huidige experiment) meer calculerend opstelden dan in de rol van burger (het voorafgaande experiment), of zelfs een overdreven calculerende houding aannamen, om zodoende toekomstige boetes voor hun bedrijf te voorkomen. Deze verklaring wordt ondersteund door de bevinding dat men in het huidige experiment over het algemeen meer geneigd was tot toekomstige regelnaleving dan in het voorafgaande experiment.

Grafiek 3.1. Interactie-effect tussen uitkomst en bejegening op strafacceptatie (Experiment 2).



Grafiek 3.2. Interactie-effect tussen uitkomst en bejegening op de neiging om een klacht in te dienen (Experiment 2).

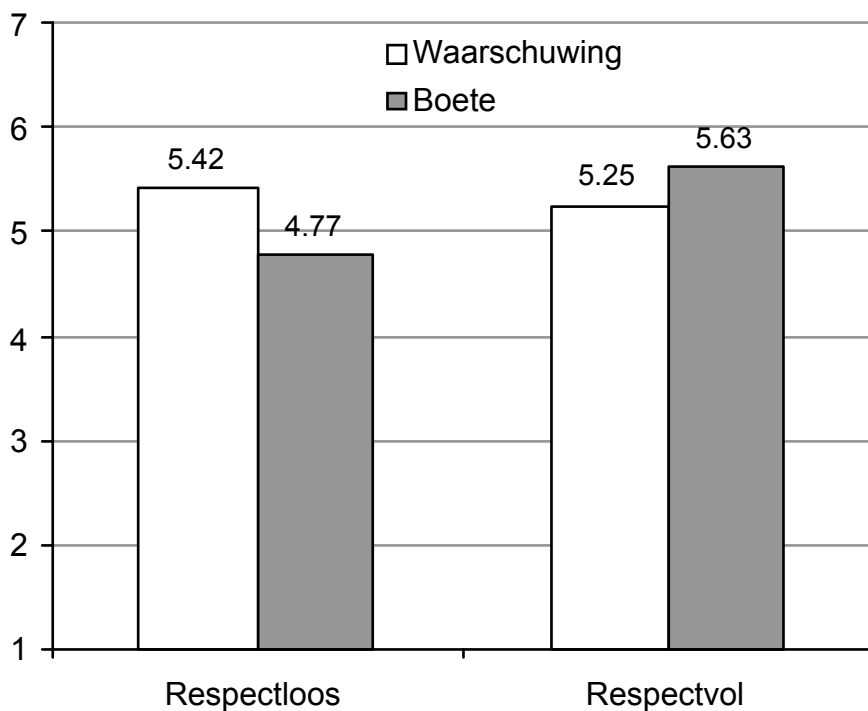


De veronderstelling dat het geven van een boete in vergelijking tot een waarschuwing leidt tot het ervaren van meer negatieve sociale emoties, minder strafacceptatie, en een sterkere neiging om een klacht in te dienen (Hypothese 1b) werd duidelijk ondersteund door de resultaten van het huidige experiment. Wel dient opgemerkt te worden dat deze onbedoelde negatieve effecten van het geven van een boete vooral optraden bij een respectloze bejegening door de handhaver. Dat wil zeggen, de mate van strafacceptatie en de neiging om een klacht in te dienen werden bepaald door de uitkomst van de interactie met de handhaver in combinatie met de bejegening. In *Grafiek 3.1* is te zien dat vooral bij een respectloze bejegening het geven van een boete leidt tot minder strafacceptatie dan een waarschuwing. Bij een respectvolle bejegening is dit minder sterk het geval. Een vergelijkbaar patroon is zichtbaar bij de neiging om een klacht in te dienen. In *Grafiek 3.2* is te zien dat het geven van een boete vooral leidt tot een sterkere neiging om een klacht in te dienen bij een respectloze bejegening. Bij een respectvolle bejegening is dit nagenoeg niet het geval. Een respectvolle bejegening door de handhaver lijkt dus een buffer te kunnen vormen voor de onbedoelde negatieve effecten van het geven van een boete. Een vergelijkbare bufferfunctie werd in het voorafgaande experiment gevonden voor het hanteren van een correcte procedure door de handhaver.

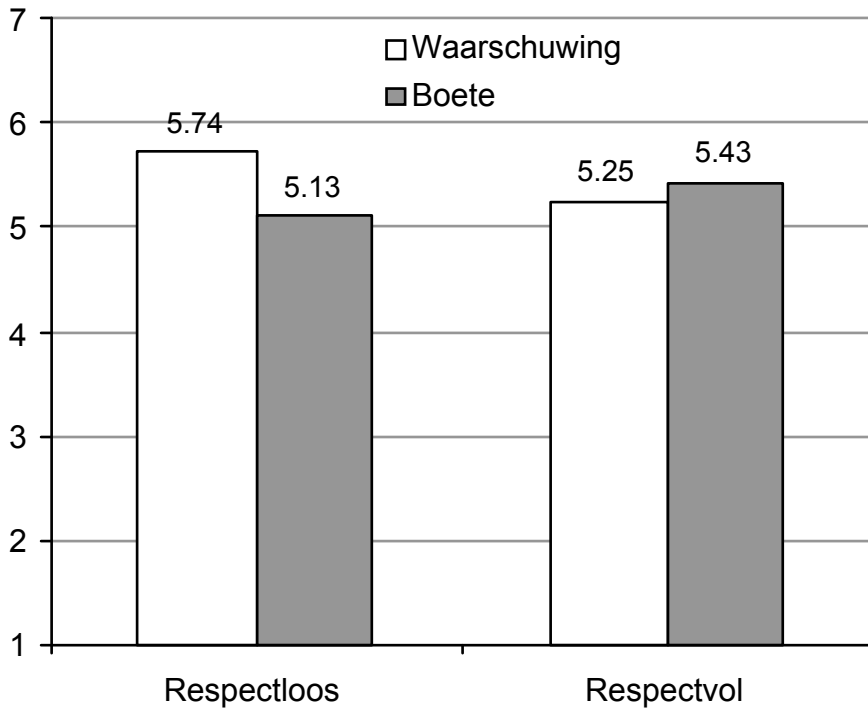
In het huidige experiment werd opnieuw bewijs gevonden voor de veronderstelling dat het geven van een boete resulteert in meer negatieve percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit dan een waarschuwing (*Hypothese 1c*). Dat wil zeggen, na het geven van een boete werd de behandeling door de handhaver als minder rechtvaardig gezien, en was er bovendien sprake van een meer negatieve perceptie van desbetreffende autoriteit, dan na het geven van een waarschuwing. Ook bij de interactie tussen handhaver en ondernemer lijkt “streng” dus moeilijk samen te gaan met “rechtvaardig”. Opnieuw dient hierbij echter opgemerkt te worden dat dit niet noodzakelijk het geval is. De percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit werden namelijk vooral bepaald door de uitkomst van de interactie met de handhaver in *combinatie* met de bejegening.



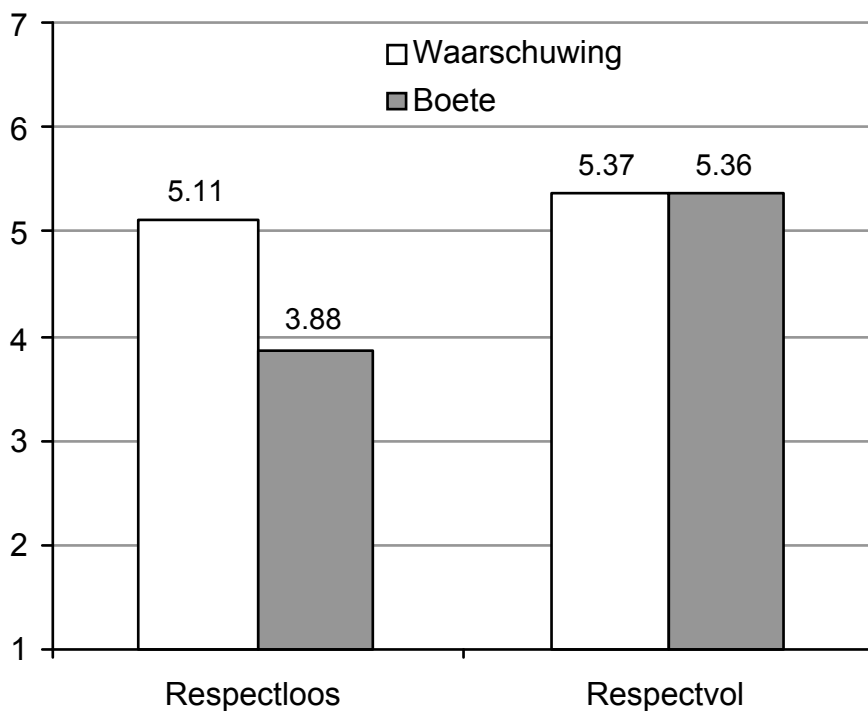
**Grafiek 3.3. Interactie-effect tussen uitkomst en bejegening op de perceptie van distributieve rechtvaardigheid (Experiment 2).**



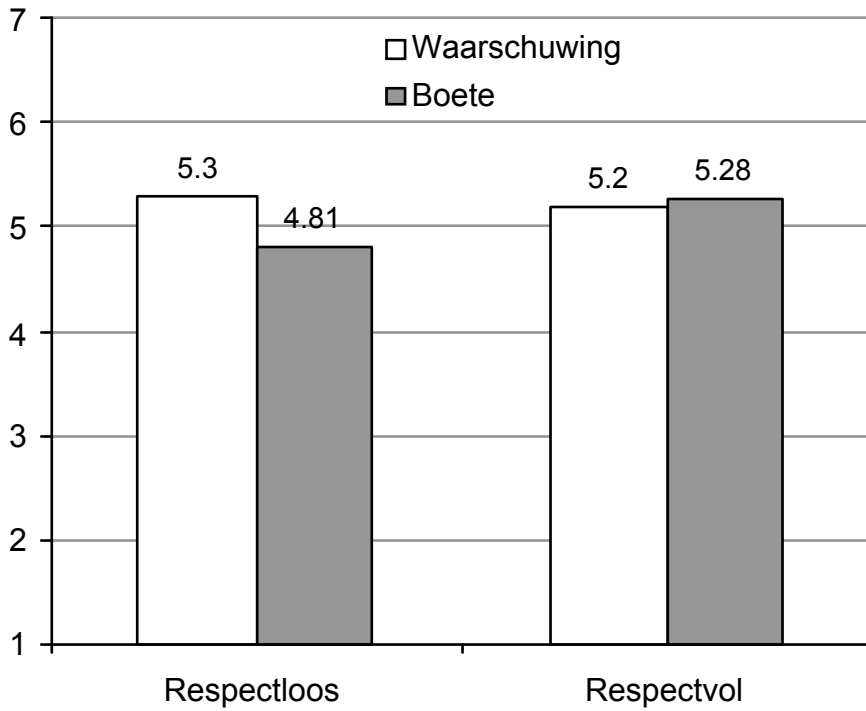
Grafiek 3.4. Interactie-effect tussen uitkomst en bejegening op de perceptie van procedurele rechtvaardigheid (Experiment 2).



**Grafiek 3.5. Interactie-effect tussen uitkomst en bejegening op de perceptie van interactionele rechtvaardigheid (Experiment 2).**

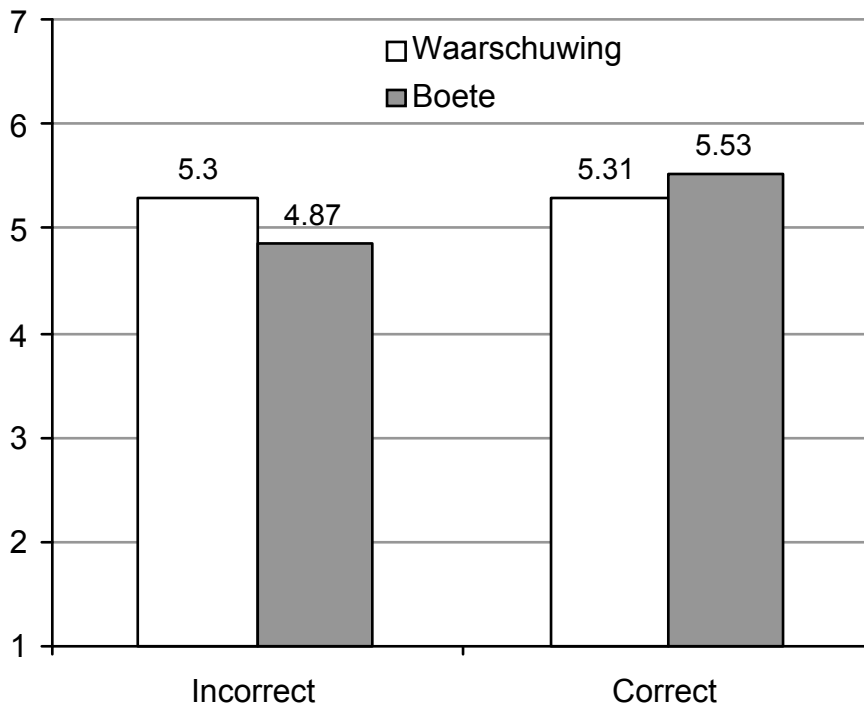


**Grafiek 3.6. Interactie-effect tussen uitkomst en bejegening op de perceptie van desbetreffende autoriteit (Experiment 2).**



In *Grafiek 3.3, 3.4, 3.5 en 3.6* is te zien dat bij een respectloze bejegening zowel de uitkomst van de interactie met de handhaver (distributieve rechtvaardigheid), de gehanteerde procedure door de handhaver (procedurele rechtvaardigheid), de behandeling door de handhaver (interactionele rechtvaardigheid), als de desbetreffende autoriteit negatiever werden beoordeeld na het geven van een boete in vergelijking tot een waarschuwing. Bij een respectvolle bejegening traden deze onbedoelde negatieve effecten van het geven van een boete echter niet op. Dus, net zoals bij de mate van strafacceptatie en de neiging om een klacht in te dienen, lijkt een respectvolle bejegening door de handhaver als een buffer te kunnen fungeren voor de onbedoelde negatieve effecten van het geven van een boete. Evenals in het voorafgaande experiment, werd bovendien een vergelijkbare bufferfunctie gevonden voor het hanteren van een correcte procedure. Dat wil zeggen, bij het hanteren van een incorrecte procedure resulteerde het geven van een boete in een meer negatieve perceptie van procedurele rechtvaardigheid dan een waarschuwing. Dit was echter niet het geval wanneer de handhaver een correcte procedure hanteerde (zie *Grafiek 3.7*).

**Grafiek 3.7. Interactie-effect tussen uitkomst en procedure op de perceptie van procedurele rechtvaardigheid (Experiment 2).**



### *De affectieve route van beïnvloeding*

De resultaten van het huidige experiment verschaffen een directe aanwijzing voor de effectiviteit van de affectieve route van beïnvloeding bij het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving (*Hypothese 2a*). Dat wil zeggen, in het huidige experiment werd gevonden dat men na het hanteren van een correcte procedure door de handhaver minder geneigd was om *onmiddellijk* weer dezelfde overtreding te begaan dan na het hanteren van een incorrecte procedure. Bovendien werd, net zoals in het voorafgaande experiment, weer indirect bewijs gevonden voor de effectiviteit van de affectieve route van beïnvloeding bij het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving. Percepties van procedurele en interactionele rechtvaardigheid vertoonden namelijk opnieuw een significant positieve samenhang met intenties tot toekomstige regelnaleving. Hoe rechtvaardiger men de procedure en de behandeling waarneemt, hoe meer men geneigd is tot regelnaleving in de toekomst.

In het huidige experiment werd directe ondersteuning verkregen voor de veronderstelling dat het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening leidt tot het ervaren van minder negatieve sociale emoties, meer strafacceptatie, en een zwakkere neiging om een klacht in te dienen dan het hanteren van een incorrecte procedure en een respectloze behandeling (*Hypothese 2b*). Dat wil zeggen, de resultaten laten zien dat men meer negatieve sociale emoties zoals woede en agressie ervaart, en men een sterkere neiging heeft om een klacht in te dienen, wanneer de handhaver een incorrecte procedure hanteert in vergelijking tot een correcte procedure. Ook leidt een respectloze bejegening door de handhaver tot een sterkere neiging om een klacht in te dienen dan een respectvolle bejegening. Aanvullend werd er opnieuw indirect bewijs gevonden voor het belang van het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening. Net zoals in het voorafgaande experiment, vertoonden percepties van procedurele en interactionele rechtvaardigheid namelijk een significante samenhang met zowel het ervaren van negatieve sociale emoties, de mate van strafacceptatie, als de neiging om een klacht in te dienen. Dat wil zeggen, hoe rechtvaardiger men de procedure en de behandeling waarneemt, hoe minder negatieve sociale emoties men ervaart, hoe hoger de mate van strafacceptatie, en hoe zwakker de neiging om een klacht in te dienen. Het belang van een respectvolle bejegening wordt bovendien onderstreept door de eerder besproken bevinding dat een respectvolle bejegening als een buffer kan fungeren voor het optreden van de onbedoelde negatieve effecten van het geven van een boete op de mate van strafacceptatie en de neiging om een klacht in te dienen (zie *Grafiek 3.1* en *3.2*).

De veronderstelling dat het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening resulteert in meer positieve percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit dan het hanteren van een incorrecte procedure en een respectloze behandeling (*Hypothese 2c*) wordt duidelijk ondersteund door de resultaten van het huidige experiment. Wanneer de handhaver

een correcte procedure hanteert, wordt zowel de uitkomst van de interactie met de handhaver (distributieve rechtvaardigheid), de gehanteerde procedure (procedurele rechtvaardigheid), als de behandeling door de handhaver (interactionele rechtvaardigheid) als rechtvaardiger waargenomen dan wanneer de handhaver een incorrecte procedure hanteert. Ook wordt de desbetreffende autoriteit als meer positief waargenomen na het hanteren van een correcte procedure door de handhaver. Dat wil zeggen, na het hanteren van een correcte procedure heeft men meer vertrouwen in de autoriteit, en wordt deze als rechtvaardiger gezien. Aanvullend werd gevonden dat de gehanteerde procedure en behandeling door de handhaver als meer rechtvaardig worden gezien na een respectvolle bejegening dan na een respectloze bejegening. Het belang van het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening wordt bovendien onderstreept door de eerder besproken bevinding dat dergelijk gedrag als een buffer kan fungeren voor het optreden van de onbedoelde negatieve effecten van het geven van een boete op percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit (zie *Grafiek 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, en 3.7*).

#### *De etnische achtergrond van de handhaver*

De etnische achtergrond van de handhaver had in het huidige experiment gevolgen voor percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit. Bij een handhaver met een Marokkaanse achtergrond werd zowel de uitkomst van de interactie met de handhaver, de gehanteerde procedure, als de behandeling door de handhaver meer rechtvaardig gevonden dan bij een handhaver met een Nederlandse achtergrond. Ook werd de desbetreffende autoriteit positiever waargenomen bij een handhaver met een Marokkaanse achtergrond. Deze bevindingen komen gedeeltelijk overeen met die uit het voorafgaande experiment, waarbij het geven van een waarschuwing door een handhaver met een Marokkaanse handhaver meer positieve gevolgen had voor percepties van rechtvaardigheid dan het geven van een waarschuwing door een handhaver met een Nederlandse achtergrond. Zoals betoogd bij de bevindingen uit het eerste experiment, kan een oorzaak voor dit effect liggen in de onbewuste of bewuste negatieve verwachting die autochtone gehandhaafden hebben ten aanzien van een handhaver met een Marokkaanse achtergrond. Door deze negatieve verwachting wordt de daadwerkelijke interactie met de handhaver mogelijk als positiever en rechtvaardiger waargenomen in vergelijking tot een situatie waar deze negatieve verwachting ontbreekt.

#### *3.2.2 Conclusie*

Samenvattend kan worden gesteld dat de resultaten van het huidige experiment geen bewijs verschaffen voor de effectiviteit van de instrumentele route van beïnvloeding bij de interactie tussen handhaver en ondernemer. Dat wil zeggen, net zoals in het voorafgaande experiment, resulteert het geven van een boete niet in meer regelnaleving dan een waarschuwing. Bovendien laten de resultaten van het huidige experiment opnieuw zien dat het geven van een boete

onbedoelde negatieve gevolgen heeft voor andere reacties van de gehandhaafde, zoals het ervaren van negatieve sociale emoties, de mate van strafacceptatie, de neiging om een klacht in te dienen, percepties van rechtvaardigheid, en de perceptie van de desbetreffende autoriteit.

De bevindingen van het huidige experiment geven daarentegen wel ondersteuning voor de effectiviteit van de affectieve route van beïnvloeding. Na het hanteren van een correcte procedure door de handhaver was men minder geneigd was om onmiddellijk weer dezelfde overtreding te begaan dan na het hanteren van een incorrecte procedure. Ook werd, net zoals in het voorafgaande experiment, gevonden dat percepties van rechtvaardigheid positief samenhangen met intenties tot toekomstige regelnaleving. Aanvullend werd gevonden dat het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening positieve gevolgen heeft voor andere reacties van de gehandhaafde, zoals het ervaren van negatieve sociale emoties, de neiging om een klacht in te dienen, percepties van rechtvaardigheid, en de perceptie van de desbetreffende autoriteit. Bovendien laten de bevindingen van dit experiment zien dat zowel een respectvolle bejegening als het hanteren van een correcte procedure als een buffer kan fungeren voor onbedoelde negatieve gevolgen van het geven van een boete.

Tot slot kan worden geconcludeerd dat het hebben van een handhaver met een Marokkaanse achtergrond enkele positieve gevolgen lijkt te hebben voor percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit. Dit laatste is mogelijk het geval omdat autochtone gehandhaafden onbewust of bewust een negatieve verwachting hebben ten aanzien van een handhaver met een Marokkaanse achtergrond. Door deze negatieve verwachting wordt de daadwerkelijke interactie met de handhaver mogelijk als rechtvaardiger ervaren.





## 4. Interactie tussen handhaver en restauranthouder

### (Experiment 3)

Experiment 3 heeft, net zoals het voorafgaande experiment, als doel om te toetsen of verschillende aspecten van de interactie tussen een handhaver en een ondernemer een effect hebben op de reacties van de laatstgenoemde. Meer in het bijzonder richt dit experiment zich op de interactie tussen handhaver en restauranthouder en zijn alle deelnemers aan het onderzoek ook daadwerkelijk restauranthouders. Restauranthouders vormen een meer representatieve onderzoekspopulatie dan de studenten in het voorafgaande experiment, omdat zij zich vanzelfsprekend beter in de rol van ondernemer kunnen verplaatsen. Bovendien vormen restauranthouders een meer relevante steekproef, omdat zij veelvuldig in aanraking komen met handhavingsinstanties. Dit stelt ons in staat externe validatie te verkrijgen voor de bevindingen in de voorafgaande experimenten. In *paragraaf 4.1* wordt in detail de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste resultaten van het experiment in *paragraaf 4.2*. In deze paragraaf wordt ook een korte conclusie gepresenteerd. Voor lezers die meer affiniteit hebben met (experimenteel) onderzoek of statistische analyse van resultaten is een meer uitgebreid overzicht van de resultaten opgenomen in *Bijlage III*.

#### 4.1 Methode van onderzoek

Net zoals in de voorafgaande experimenten, kregen de deelnemers een scenario voorgelegd. In dit geval betrof het een korte beschrijving van een interactie tussen een handhaver en een restauranthouder. De restauranthouder was in overtreding van de wetgeving voor een rookvrije horeca. Bij een bezoek werd door een controleur van de Voedsel en Waren Autoriteit vastgesteld dat er een asbak was neergezet en dat klanten aan het roken waren. Dit scenario was vrijwel identiek aan het scenario van de Voedsel en Waren Autoriteit in het vorige experiment. Het was de bedoeling dat de deelnemers aan het onderzoek zich inleefden in de rol van de restauranthouder. In het scenario werden verschillende aspecten van een interactie tussen een handhaver en een restauranthouder systematisch gevarieerd door middel van experimentele manipulaties. Op vergelijkbare wijze als in de voorafgaande experimenten gaf de handhaver in het scenario een waarschuwing of een boete, hanteerde hij een incorrecte of een correcte procedure, bejegende hij de ondernemer op een respectloze of respectvolle wijze, en had hij een Nederlandse of een Marokkaanse achtergrond. Deze experimentele manipulaties worden in detail beschreven in *paragraaf 4.1.2*. Nadat de deelnemers aan het onderzoek zich hadden ingeleefd in de situatie, zoals beschreven in het scenario, werden verschillende stellingen voorgelegd om de invloed van de experimentele manipulaties op hun reacties te kunnen bepalen. Deze afhankelijke variabelen hadden, net zoals in de voorafgaande experimenten,

betrekking op intentie tot toekomstige regelnaleving, negatieve sociale emoties, strafacceptatie, de neiging om een klacht in te dienen, percepties van rechtvaardigheid, en de perceptie van desbetreffende autoriteit. De afhankelijke variabelen en bijbehorende stellingen worden beschreven in *paragraaf 4.1.3*. Eerst wordt echter in *paragraaf 4.1.1* ingegaan op de deelnemers aan het onderzoek en het onderzoeksontwerp.

#### *4.1.1 Deelnemers en onderzoeksontwerp*

##### *Deelnemers aan het onderzoek*

Ongeveer 2000 restauranthouders ontvingen via een e-mail een uitnodiging om mee te doen aan het onderzoek, met daarbij een link om het experiment online uit te voeren. Aan het onderzoek deden uiteindelijk 317 restauranthouders mee (een responsepercentage van 15.85%). Dit betrof 248 mannen en 69 vrouwen. Van de restauranthouders was 34.7% jonger dan 41 jaar, 34.7% tussen 41 en 51 jaar, en 30.6% ouder dan vijftig jaar. Van de deelnemers had 41.6% een eigen zaak voor een periode van tien jaar of korter en 58.4% voor een periode langer dan tien jaar. In 33.1% van de restaurants werkte minder dan vijf volledige FTE's aan personeel, in 38.8% tussen de vijf en tien volledige FTE's, en in 28.1% van de restaurants tien of meer volledige FTE's. In 19.2% van de restaurants was wel eens een controle geweest van de Voedsel en Waren Autoriteit in het kader van de handhaving van het rookverbod. Een overgrote meerderheid (97.2%) had te maken gehad met een andere controle van de Voedsel en Waren Autoriteit. Bovendien gaf 27.8% van de restauranthouders aan dat er wel eens een boete was opgelegd door de Voedsel en Waren Autoriteit.

##### *Onderzoeksontwerp*

De deelnemers aan het onderzoek werden willekeurig verdeeld over 16 verschillende condities, die betrekking hadden op elke mogelijke combinatie van vier experimentele manipulaties: 2 (uitkomst van de interactie: de handhaver gaf een waarschuwing of boete) x 2 (gehanteerde procedure: de handhaver hanteerde een incorrecte of correcte procedure) x 2 (bejegening: de handhaver bejegende de ondernemer respectloos of respectvol) x 2 (etniciteit handhaver: de handhaver had een Nederlandse of Marokkaanse achtergrond).

#### *4.1.2 Experimentele manipulaties: Het scenario*

Het experiment werd online afgenomen. Alle instructies, informatie en vragen verschenen via het beeldscherm. Bij aanvang van het experiment werd de deelnemer gevraagd aandachtig een scenario te lezen dat betrekking had op een interactie tussen een restauranthouder en een handhaver. De deelnemers werd gevraagd om zich in te leven in de rol van de restauranthouder. In het scenario werden verschillende aspecten van een interactie tussen een handhaver en een

restauranthouder systematisch gevarieerd door middel van vier experimentele manipulaties. Deze experimentele manipulaties worden hieronder beschreven.

#### *Manipulatie bejegening*

In de beschreven situatie werd de ondernemer respectloos of respectvol bejegend door de handhaver. Bij een respectloze bejegening was de handhaver nors en onvriendelijk. Ook stelde hij zich alleen voor met zijn achternaam en beëindigde de controle op een arrogante wijze. Bij een respectvolle bejegening was de handhaver daarentegen beleefd en vriendelijk, stelde zich voor met zowel zijn voor- als achternaam, en beëindigde hij de controle op een vriendelijke wijze (zie *Tabel 4.1*).

#### *Manipulatie etnische achtergrond handhaver*

De etnische achtergrond van de handhaver werd net zoals in de voorafgaande experimenten gemanipuleerd door zijn naam. De handhaver stelde zich in de beschreven situatie voor als (Steven) Dekker of als (Youssef) Benzoukane (zie *Tabel 4.1*).

#### *Manipulatie gehanteerde procedure*

Op een vergelijkbare wijze als in de voorafgaande experimenten werd in de beschreven situatie door de handhaver een correcte of incorrecte procedure gehanteerd. Bij een correcte procedure vroeg de handhaver naar de reden voor de overtreding en gaf hij de ondernemer de gelegenheid om zijn verhaal te doen, waar hij vervolgens aandachtig naar luisterde. Bovendien werd door de handhaver de procedure bij de desbetreffende overtreding uitgelegd en wees hij de ondernemer op zijn verantwoordelijkheid en het maatschappelijk belang van regelnaleving. Bij een incorrecte procedure vroeg de handhaver daarentegen niet naar de reden van de overtreding. Ook werd de procedure bij de desbetreffende overtreding niet door de handhaver uitgelegd en liet hij na om de ondernemer te wijzen op zijn verantwoordelijkheid en het maatschappelijk belang van regelnaleving (zie *Tabel 4.1*).

**Tabel 4.1. Scenario Voedsel en Waren Autoriteit (Experiment 3).**

<b>Intro</b>	
<p>Het is al wat later op de avond en u bent zelf aanwezig in uw restaurant. Er zit nog een klein groepje vaste klanten aan een tafel en zij vragen of ze binnen een sigaret mogen roken. Er zijn geen andere gasten aanwezig. Om aan de wens van uw gasten te voldoen, geeft u hier toestemming voor en zet een asbak neer. U realiseert zich dat u hiermee in overtreding bent van de nieuwe wet voor een rookvrije horeca, maar denkt dat het risico om gecontroleerd te worden niet groot is. Even nadat de gasten zijn begonnen met roken komt een man de zaak binnen.</p>	
<b>Manipulatie Bejegening (I)</b>	
Respectloos	Deze man zegt nors het volgende: "Dekker/Benzoukane, Voedsel en Waren Autoriteit. De VWA ziet toe op de naleving van de Tabakswet, en ook op het rookvrij houden van de horeca. Ik controleer of dit restaurant rookvrij is". De controleur loopt door de zaak en ziet de gasten roken met een asbak op tafel. Na enige tijd zegt hij op een onvriendelijke toon: "Dit is niet zo best hè?! Je niet houden aan de wetgeving voor een rookvrije horeca door een asbak neer te zetten en gasten te laten roken."
Respectvol	Deze man zegt beleefd het volgende: "Goedenavond, mijn naam is Steven Dekker/ Youssef Benzoukane, controleur van de Voedsel en Waren Autoriteit. De VWA ziet toe op de naleving van de Tabakswet, en ook op het rookvrij houden van de horeca. Ik controleer of dit restaurant rookvrij is". De controleur loopt door de zaak en ziet de gasten roken met een asbak op tafel. Na enige tijd zegt hij op een vriendelijke toon: "Ik heb geconstateerd dat u in overtreding bent van de wetgeving voor een rookvrije horeca door een asbak neer te zetten en gasten te laten roken."
<b>Manipulatie Procedure</b>	
Incorrect	Zonder u de gelegenheid te geven om uw verhaal te doen vraagt de controleur vervolgens om uw identificatiebewijs en andere papieren.
Correct	Vervolgens vraagt de controleur naar de reden voor de overtreding en geeft u de gelegenheid om uw verhaal te doen. Hij luistert hier aandachtig naar. Hierna legt de controleur uit hoe de procedure bij een overtreding van de wetgeving voor een rookvrije horeca in zijn werk gaat en vraagt om uw identificatiebewijs en andere papieren. Ook wijst hij u op de verantwoordelijkheid om personeelsleden niet bloot te stellen aan rook en het maatschappelijk belang om restaurants rookvrij te houden.
<b>Manipulatie Uitkomst</b>	
Waarschuwing	De controleur besluit het deze keer te laten bij een waarschuwing.
Boete	De controleur besluit je een boete te geven van 300 euro.
<b>Manipulatie Bejegening (II)</b>	
Respectloos	Vervolgens zegt hij dat de asbak onmiddellijk moet worden verwijderd en dat de gasten niet meer mag worden toegestaan om te roken. Hierna beëindigt de controleur het gesprek en loopt hoofdschuddend weg uit de zaak.
Respectvol	Vervolgens zegt hij dat de asbak onmiddellijk moet worden verwijderd en dat de gasten niet meer mag worden toegestaan om te roken. Hierna beëindigt de controleur het gesprek en wenst u nog een prettige avond.

### *Manipulatie uitkomst*

In de beschreven situatie werd door de handhaver een waarschuwing of een boete gegeven. In het geval van een boete ging het om een bedrag van 300 euro voor het overtreden van de wetgeving voor een rookvrije horeca (zie *Tabel 4.1*).

#### *4.1.3 Afhankelijke variabelen*

Nadat de deelnemers aan het onderzoek zich hadden ingeleefd in de situatie, zoals beschreven in het scenario, werden verschillende stellingen voorgelegd om de invloed van de experimentele manipulaties op hun reacties te kunnen bepalen. Hierbij konden de deelnemers op een zevenpunts-schaal aangeven in hoeverre zij het met elke stelling oneens of eens waren (1 = helemaal mee oneens, 7 = helemaal mee eens). De stellingen waren identiek aan die gebruikt werden bij het scenario van de Voedsel en Waren Autoriteit in de voorafgaande experimenten (zie *Tabel 3.4*, *Tabel 2.5* en *Tabel 2.6*). Na het beantwoorden van de stellingen werden nog enkele achtergrondvragen gesteld. Hierna werd de deelnemer bedankt voor zijn deelname en het experiment beëindigd.

## **4.2 Overzicht resultaten en conclusie**

### *4.2.1 Overzicht resultaten*

#### *De instrumentele route van beïnvloeding*

De resultaten van het huidige experiment, dat betrekking had op de interactie tussen handhaver en restauranthouder, verschaffen geen bewijs voor de effectiviteit van de instrumentele route van beïnvloeding bij het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving. Dat wil zeggen, net zoals in de voorafgaande experimenten, bieden de bevindingen geen ondersteuning voor de veronderstelling dat het geven van een boete resulteert in een sterkere intentie tot regelnaleving dan het geven van een waarschuwing (*Hypothese 1a*). Integendeel, de resultaten van het huidige experiment laten duidelijk zien dat het geven van een waarschuwing effectiever is voor het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving dan het geven van een boete. Dat wil zeggen, net zoals bij het eerste experiment (interactie met burger), was men na het geven van een boete meer geneigd om onmiddellijk weer de fout in te gaan, was men over het algemeen meer geneigd om in de toekomst dezelfde overtreding te begaan, en was men minder geneigd om de wetgeving van de desbetreffende autoriteit na te leven. Bovendien was men in het huidige experiment na het geven van een boete zelfs minder geneigd om wetten en regels in het algemeen na te leven dan na het geven van een waarschuwing. Opvallend is dat de negatieve gevolgen van het geven van een boete op toekomstige regelnaleving in het huidige experiment

(interactie met restauranthouder) niet naar voren kwamen in het voorafgaande experiment (interactie met ondernemer). Een mogelijke oorzaak hiervoor is dat de deelnemers aan het voorafgaande experiment studenten waren die, om aan de opdracht te voldoen om zich in te leven in de rol van ondernemer, een overdreven calculerende houding aannamen om zodoende toekomstige boetes voor hun bedrijf te voorkomen. Deze verklaring wordt ondersteund door de bevinding dat men in het voorafgaande experiment over het algemeen meer geneigd was tot toekomstige regelnaleving dan in het huidige experiment, waarbij de deelnemers daadwerkelijk ondernemers waren.

Net zoals de resultaten van het voorafgaande experiment, ondersteunen de bevindingen van het huidige experiment de veronderstelling dat het geven van een boete in vergelijking tot een waarschuwing leidt tot het ervaren van meer negatieve sociale emoties, minder strafacceptatie, en een sterkere neiging om een klacht in te dienen (*Hypothese 1b*). Ook werd weer overtuigend bewijs gevonden voor de veronderstelling dat het geven van een boete resulteert in meer negatieve percepties van rechtvaardigheid (*Hypothese 1c*). Dat wil zeggen, na het geven van een boete werd zowel de uitkomst van de interactie met de handhaver (distributieve rechtvaardigheid), de gehanteerde procedure (procedurele rechtvaardigheid), als de behandeling door de handhaver (interactionele rechtvaardigheid) als minder rechtvaardig waargenomen dan na het geven van een waarschuwing. Net zoals bij de voorafgaande experimenten lijkt “streng” dus moeilijk samen te gaan met “rechtvaardig”. In tegenstelling tot de voorafgaande experimenten, had het geven van een boete in het huidige experiment echter geen negatieve gevolgen voor de perceptie van de desbetreffende autoriteit (de Voedsel en Waren Autoriteit). Dit is niet verwonderlijk, omdat de algemene perceptie van de Voedsel en Waren Autoriteit bij restauranthouders waarschijnlijk vooral wordt bepaald door de uitkomsten van daadwerkelijke interacties met deze handhavingsinstantie in het verleden. Een overgrote meerderheid (97.2%) van de restauranthouders gaf ook aan dat ze in het verleden te maken hadden gehad met een controle van de Voedsel en Waren Autoriteit.

#### *De affectieve route van beïnvloeding*

De resultaten van het huidige experiment verschaffen, net zoals de bevindingen uit het voorafgaande experiment, direct bewijs voor de effectiviteit van de affectieve route van beïnvloeding bij het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving (*Hypothese 2a*). Dat wil zeggen, in het huidige experiment werd gevonden dat men na het hanteren van een correcte procedure door de handhaver minder geneigd was om in de toekomst weer dezelfde overtreding te begaan dan na het hanteren van een incorrecte procedure. Ook was men na het hanteren van een correcte procedure door de handhaver meer geneigd om de wetgeving van desbetreffende autoriteit in het algemeen na te leven. Bovendien werd weer indirect bewijs gevonden voor de effectiviteit van de affectieve route van beïnvloeding bij het bewerkstelligen van toekomstige

regelnaleving. Net zoals in de voorafgaande experimenten, vertoonden percepties van procedurele en interactionele rechtvaardigheid namelijk een significant positieve samenhang met intenties tot toekomstige regelnaleving. Hoe rechtvaardiger men de procedure en de behandeling waarneemt, hoe meer men geneigd is tot regelnaleving in de toekomst.

In het huidige experiment werd, net zoals in het voorafgaande experiment, directe ondersteuning verkregen voor de veronderstelling dat het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening leidt tot het ervaren van minder negatieve sociale emoties, meer strafacceptatie, en een zwakkere neiging om een klacht in te dienen dan het hanteren van een incorrecte procedure en een respectloze behandeling (*Hypothese 2b*). Dat wil zeggen, de resultaten laten opnieuw zien dat men meer negatieve sociale emoties zoals woede en agressie ervaart, en men een sterkere neiging heeft om een klacht in te dienen, wanneer de handhaver een incorrecte procedure hanteert in vergelijking tot een correcte procedure. Ook leidt een respectloze bejegening door de handhaver weer tot een sterkere neiging om een klacht in te dienen dan een respectvolle bejegening. Aanvullend werd er opnieuw indirect bewijs gevonden voor het belang van het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening. Net zoals in de voorafgaande experimenten, vertoonden percepties van procedurele en interactionele rechtvaardigheid namelijk een significante samenhang met zowel het ervaren van negatieve sociale emoties, de mate van strafacceptatie, als de neiging om een klacht in te dienen. Dat wil zeggen, hoe rechtvaardiger men de procedure en de behandeling waarneemt, hoe minder negatieve sociale emoties men ervaart, hoe hoger de mate van strafacceptatie, en hoe zwakker de neiging om een klacht in te dienen.

De veronderstelling dat het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening resulteert in meer positieve percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit dan het hanteren van een incorrecte procedure en een respectloze behandeling (*Hypothese 2c*) wordt opnieuw duidelijk ondersteund door de resultaten van het huidige experiment. Wanneer de handhaver een correcte procedure hanteert, wordt zowel de gehanteerde procedure (procedurele rechtvaardigheid) als de behandeling door de handhaver (interactionele rechtvaardigheid) als rechtvaardiger waargenomen dan wanneer de handhaver een incorrecte procedure hanteert. Ook wordt de desbetreffende autoriteit weer als meer positief waargenomen na het hanteren van een correcte procedure door de handhaver. Dat wil zeggen, na het hanteren van een correcte procedure heeft men meer vertrouwen in de autoriteit, en wordt deze als rechtvaardiger gezien. Bovendien wordt de gehanteerde procedure en de behandeling door de handhaver opnieuw als meer rechtvaardig gezien na een respectvolle bejegening dan na een respectloze bejegening.



In tegenstelling tot de voorafgaande experimenten, werden in het huidige experiment geen effecten gevonden van de etnische achtergrond van de handhaver.

#### *4.2.2 Conclusie*

Samenvattend kan worden gesteld dat de resultaten van het huidige experiment geen bewijs verschaffen voor de effectiviteit van de instrumentele route van beïnvloeding bij de interactie tussen handhaver en restauranthouder. Dat wil zeggen, net zoals in de voorafgaande experimenten resulteert het geven van een boete niet in meer regelnaleving dan een waarschuwing. Integendeel, de resultaten laten zien dat het geven van een waarschuwing effectiever is om regelnaleving te bewerkstelligen dan het geven van een boete. Bovendien laten de resultaten van het huidige experiment opnieuw zien dat het geven van een boete onbedoelde negatieve gevolgen heeft voor andere reacties van de gehandhaafde, zoals het ervaren van negatieve sociale emoties, de mate van strafacceptatie, de neiging om een klacht in te dienen, en percepties van rechtvaardigheid.

De bevindingen van dit experiment geven daarentegen wel overtuigend bewijs voor de effectiviteit van de affectieve route van beïnvloeding. Dat wil zeggen, in het huidige experiment werd gevonden dat men na het hanteren van een correcte procedure door de handhaver minder geneigd was om in de toekomst weer dezelfde overtreding te begaan dan na het hanteren van een incorrecte procedure. Aanvullend werd gevonden dat men na het hanteren van een correcte procedure door de handhaver meer geneigd was om de wetgeving van desbetreffende autoriteit in het algemeen na te leven. Ook werd, net zoals in de voorafgaande experimenten, gevonden dat percepties van rechtvaardigheid positief samenhangen met intenties tot toekomstige regelnaleving. Bovendien laten de resultaten zien dat het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening positieve gevolgen heeft voor andere reacties van de gehandhaafde, zoals het ervaren van negatieve sociale emoties, de neiging om een klacht in te dienen, en percepties van rechtvaardigheid.

Tot slot moet opgemerkt te worden dat het huidige experiment met restauranthouders als deelnemers duidelijk externe validatie verschaft voor de bevindingen in de voorafgaande experimenten die werden uitgevoerd met studenten. Dat wil zeggen, de gevonden effecten in het huidige experiment zijn in grote lijnen vergelijkbaar met die in de voorafgaande experimenten, al zijn ze over het algemeen wel sterker. Dit laatste vormt ook een mogelijke verklaring voor het feit dat de gecombineerde effecten, en de effecten van de meer subtiële manipulatie van de etniciteit van de handhaver, die in de voorafgaande experimenten werden aangetoond, in het huidige experiment niet naar voren kwamen.

## 5. Algemene conclusies

In de inleiding is beschreven dat men in de wetenschappelijke literatuur en praktijk veelal twee benaderingen van handhaven onderscheidt die gericht zijn op verschillende aspecten van de interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde (Van der Pligt, Koomen & Van Harreveld, 2007). Ten eerste de *instrumentele* route van beïnvloeding, waarbij de *uitkomst* van de interactie tussen een handhaver en gehandhaafde centraal staat, en men beïnvloeding tracht te bewerkstelligen door de vrees voor sancties (Van Stokkom, 2004). Ten tweede de *affectieve* route van beïnvloeding, waarbij de *gehanteerde procedure en bejegening* door de handhaver centraal staan, en waar men beïnvloeding probeert te bewerkstelligen door gevoelens van rechtvaardigheid en legitimiteit te versterken. Bovendien is in Hoofdstuk 1 beargumenteerd dat, naast de uitkomst, de gehanteerde procedure, en de bejegening, ook een ander aspect van de interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde mogelijk een rol kan spelen bij de reacties van de laatstgenoemde, namelijk de *etnische achtergrond* van de handhaver.

Op grond van bovenstaande analyse zijn drie experimenten uitgevoerd om meer inzicht te krijgen in hoe verschillende aspecten bij een “face-to-face” interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde van invloed zijn op reacties van de laatstgenoemde, zoals intenties tot toekomstige regelnaleving, het ervaren van negatieve sociale emoties, de mate van strafacceptatie, de neiging om een klacht in te dienen, percepties van rechtvaardigheid, en de evaluatie van desbetreffende handhavingsinstantie of autoriteit. Hierbij is gebruik gemaakt van zogenaamde experimentele scenariostudies. In het onderzoek kregen de deelnemers een scenario voorgelegd. Dat wil zeggen, een korte beschrijving van een interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde. Hierbij was het de bedoeling dat de deelnemer zich inleefde in de rol van de gehandhaafde. In het scenario werden verschillende aspecten van een interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde systematisch gevarieerd door middel van experimentele manipulaties. Zo gaf de handhaver in het scenario een waarschuwing of een boete, hanteerde hij een incorrecte of een correcte procedure, bejegende hij de gehandhaafde op een respectloze of respectvolle wijze, en had hij een Nederlandse of een Marokkaanse achtergrond. Nadat de deelnemers aan het onderzoek zich hadden ingeleefd in de situatie zoals beschreven in het scenario, werden verschillende stellingen voorgelegd om de invloed van de experimentele manipulaties op hun reacties te kunnen bepalen.

In het onderzoek hebben we ons gericht op zowel face-to-face interacties tussen handhaver en burger en interacties tussen handhaver en ondernemer. Bovendien hebben we situaties onderzocht die relevant zijn voor verschillende Nederlandse handhavingsinstanties. Om dit te bewerkstelligen hebben we in een eerste experiment (Hoofdstuk 2) scenario's gebruikt die betrekking hebben op de interactie tussen handhaver en *burger*. Bovendien hadden deze

scenario's betrekking op drie verschillende handhavingsinstanties: de Politie, de Voedsel en Waren Autoriteit, en de Douane. In het scenario van de Politie was men in overtreding van een verkeersregel. Men werd door een agent aangehouden voor het fietsen zonder verlichting. In het scenario van de Voedsel en Waren Autoriteit was men in overtreding van de hygiënewetgeving. Tijdens Koninginnedag werd door een controleur geconstateerd dat men onveilig saté verkocht. In het scenario van de Douane was men in overtreding van de invoerwet. Meer in het bijzonder werd door een douanebeambte vastgesteld dat men tien illegale Dvd's invoerde vanuit Azië.

In een tweede experiment (Hoofdstuk 3) hebben we gebruik gemaakt van scenario's die betrekking hebben op de interactie tussen handhaver en *ondernemer*. Bovendien hadden deze scenario's weer betrekking op drie verschillende handhavingsinstanties: in dit geval de Inspectie Verkeer en Waterstaat, de Voedsel en Waren Autoriteit, en de VROM-inspectie. In het scenario van de Inspectie Verkeer en Waterstaat was men als eigenaar van een klein transportbedrijf in overtreding van de Rijtijdenwet. Door een controleur werd geconstateerd dat de drie chauffeurs van het bedrijf elk de maximale wekelijkse rijtijd van 57 uur met vier uur hadden overschreden. In het scenario van de Voedsel en Waren Autoriteit was men als café-eigenaar in overtreding van de wetgeving voor een rookvrije horeca. Bij een bezoek werd door een controleur vastgesteld dat er een asbak was neergezet en dat klanten aan het roken waren. In het scenario van de VROM-inspectie was men als eigenaar van twee campings in overtreding van het Waterleidingbesluit. Door een controleur werd geconstateerd dat de ondernemer geen halfjaarlijkse controle over de waterleiding had uitgevoerd in het kader van legionella-preventie.

De deelnemers aan de eerste twee experimenten waren studenten. Om de bevindingen van deze experimenten te kunnen generaliseren naar populaties die vaker in aanraking komen met handhavingsinstanties werd een derde experiment uitgevoerd onder *restauranthouders* (Hoofdstuk 4). Hierbij hebben we gebruik gemaakt van een scenario dat betrekking had op een interactie tussen een controleur van de Voedsel en Waren Autoriteit en een restauranthouder die in overtreding was van de wetgeving voor rookvrije horeca.

## **5.1 Samenvatting resultaten**

### **5.1.1 De instrumentele route van beïnvloeding**

De resultaten van elk van de drie experimenten verschaffen geen bewijs voor de effectiviteit van de instrumentele route van beïnvloeding bij het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving. Dat wil zeggen, de resultaten bieden geen ondersteuning voor de veronderstelling dat het geven van een boete resulteert in een sterkere intentie tot regelnaleving in vergelijking tot het geven van een waarschuwing. Integendeel, in twee van de drie experimenten werden zelfs aanwijzingen gevonden dat het geven van een waarschuwing effectiever is voor het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving. De negatieve effecten van het geven van

een boete in vergelijking tot een waarschuwing kwamen het sterkst naar voren in het laatste experiment, dat uitgevoerd werd onder restauranthouders die veelvuldig in aanraking komen met handhavingsinstanties. Na het geven van een boete waren deze restauranthouders meer geneigd om onmiddellijk weer de fout in te gaan, was men over het algemeen meer geneigd om in de toekomst dezelfde overtreding te begaan, was men minder geneigd om de wetgeving van de desbetreffende autoriteit na te leven, en was men zelfs minder geneigd om wetten en regels in het algemeen na te leven. Hoewel we niet hadden voorspeld dat het geven van een boete zou resulteren in een neiging tot meer regelovertreding, is deze bevinding niet uniek. Ook in andere onderzoeken is bewijs gevonden voor dit zogenaamde “positive punishment effect” (Elliott, Waller, Raghunathan, Shope, Trivellore, & Little, 2000; Pogarsky, 2002; Pogarsky & Piquero, 2003).

In het onderzoek werd bovendien duidelijk aangetoond dat het geven van een boete in vergelijking tot een waarschuwing meer onbedoelde negatieve reacties uitlokt bij de gehandhaafde (zie Sherman 1990). Zo werd in twee van de drie experimenten ondersteuning gevonden voor de veronderstelling dat het geven van een boete in vergelijking tot een waarschuwing leidt tot het ervaren van meer negatieve sociale emoties zoals woede en agressie, minder strafacceptatie, en een sterkere neiging om een klacht in te dienen. Ook werd in elk van de drie experimenten overtuigend bewijs gevonden voor de hypothese dat het geven van een boete resulteert in meer negatieve percepties van rechtvaardigheid. Bovendien werd in twee experimenten gevonden dat de desbetreffende autoriteit minder positief werd geëvalueerd na het geven van een boete in vergelijking tot een waarschuwing. Dat wil zeggen, na het geven van een boete had men minder vertrouwen in de autoriteit, en werd deze als onrechtvaardiger gezien. Met andere woorden, “streng” lijkt moeilijk samen te gaan met “rechtvaardig”. Hierbij moet echter opgemerkt worden dat “streng” niet noodzakelijk ten koste hoeft te gaan van “rechtvaardig”. In twee experimenten werd namelijk gevonden dat de onbedoelde negatieve gevolgen van het geven van een boete vooral optreden wanneer de handhaver een incorrecte procedure en/of een respectloze bejegening hanteert. Bij het hanteren van een correcte procedure en/of een respectvolle bejegening was dit veelal minder sterk het geval. Dit suggereert dat, wanneer een handhaver een boete geeft, het hanteren van een correcte procedure of een respectvolle bejegening als buffer kan fungeren voor onbedoelde negatieve reacties bij de gehandhaafde.

### 5.1.2 De affectieve route van beïnvloeding

In twee van de drie experimenten werden directe aanwijzingen gevonden voor de effectiviteit van de affectieve route van beïnvloeding bij het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving. Dat wil zeggen, in het experiment dat betrekking had op de interactie tussen handhaver en burger (Hoofdstuk 3) werd gevonden dat het hanteren van een correcte procedure door een handhaver leidt tot een sterkere intentie om niet *onmiddellijk* dezelfde overtreding te begaan dan het hanteren van een incorrecte procedure. In het experiment dat betrekking had op de interactie tussen handhaver en restauranthouder (Hoofdstuk 4) werd gevonden dat men na het hanteren van een correcte procedure door de handhaver minder geneigd was om *in de toekomst* weer dezelfde overtreding te begaan dan na het hanteren van een incorrecte procedure. Ook was men na het hanteren van een correcte procedure door de handhaver meer geneigd om de wetgeving van desbetreffende autoriteit in het algemeen na te leven. Bovendien werd in elk van de drie experimenten indirect bewijs gevonden voor de effectiviteit van de affectieve route van beïnvloeding bij het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving. Percepties van procedurele en interactionele rechtvaardigheid vertoonden namelijk een significant positieve samenhang met intenties tot toekomstige regelnaleving. Hoe rechtvaardiger men de procedure en de behandeling waarneemt, hoe meer men geneigd is tot regelnaleving in de toekomst. Deze laatste bevinding komt overeen met recent onderzoek onder burgers die door een politieagent zijn staande zijn gehouden en een boete hebben gekregen voor één of meerdere verkeersovertredingen (Bergsma, 2008). Ook hier werd gevonden dat percepties van rechtvaardigheid positief samenhangen met intenties tot toekomstige regelnaleving.

In het huidige onderzoek werd ook duidelijk het belang aangetoond van het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening voor andere reacties van de gehandhaafde aangetoond. Zo werd in zowel het experiment dat betrekking had op de interactie tussen handhaver en *ondernemer* (Experiment 2) als in het experiment dat betrekking had op de interactie tussen handhaver en *restauranthouder* (Experiment 3) gevonden dat men bij het hanteren van een correcte procedure door de handhaver minder negatieve sociale emoties zoals woede en agressie had, en men minder geneigd was om een klacht in te dienen, dan bij het hanteren van een incorrecte procedure. Bij het hanteren van een correcte procedure werd bovendien de gehanteerde procedure en bejegening door de handhaver als rechtvaardiger waargenomen, en was de perceptie van desbetreffende autoriteit positiever. Dat wil zeggen, bij het hanteren van een correcte procedure had men meer vertrouwen in de autoriteit, en werd deze als rechtvaardiger gezien. Ook had men bij een respectvolle bejegening minder sterk de neiging om een klacht in te dienen, en werd de gehanteerde procedure en de behandeling door de handhaver als rechtvaardiger waargenomen, dan bij een respectloze bejegening.

Aanvullend werd indirect bewijs gevonden voor het belang van het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening. In elk van de drie experimenten vertoonden percepties van procedurele en interactionele rechtvaardigheid namelijk een significante samenhang met zowel het ervaren van negatieve sociale emoties, de mate van strafacceptatie, als de neiging om een klacht in te dienen. Dat wil zeggen, hoe rechtvaardiger men de procedure en de behandeling waarneemt, hoe minder negatieve sociale emoties men ervaart, hoe hogere de mate van strafacceptatie, en hoe zwakker de neiging om een klacht in te dienen. Het belang van het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening wordt bovendien onderstreept door de eerder genoemde bevinding dat dergelijk gedrag een buffer kan vormen voor onbedoelde negatieve reacties van de gehandhaafde als de handhaver een boete geeft.

### *5.1.3 De etnische achtergrond van de handhaver*

In elk van de drie experimenten hebben we de invloed onderzocht van de etniciteit van de handhaver door een subtile manipulatie van zijn naam. In de eerste twee experimenten werden aanwijzingen gevonden die er op duiden dat het hebben van een handhaver met een Marokkaanse achtergrond enkele positieve gevolgen kan hebben voor de reacties van de autochtone gehandhaafden. Zo werd bijvoorbeeld in het tweede experiment gevonden dat bij een handhaver met een Marokkaanse achtergrond zowel de uitkomst van de interactie met de handhaver, de gehanteerde procedure, als de behandeling door de handhaver rechtvaardiger werd gevonden dan bij een handhaver met een Nederlandse achtergrond. Ook werd de desbetreffende autoriteit als meer positief waargenomen bij een handhaver met een Marokkaanse achtergrond. Zoals betoogd bij de afzonderlijke experimenten, kan een mogelijke oorzaak voor dit effect liggen in de onbewuste of bewuste negatieve verwachting die men heeft ten aanzien van een handhaver met een Marokkaanse achtergrond. Door deze negatieve verwachting wordt de daadwerkelijke interactie met de handhaver mogelijk op paradoxale wijze als positiever en rechtvaardiger waargenomen in vergelijking tot een situatie waar deze negatieve verwachting ontbreekt. Wel moet opgemerkt worden dat de bevindingen aangaande de invloed van de etnische achtergrond van de handhaver niet consistent waren over de verschillende experimenten. Zo werden in het laatste experiment, dat betrekking had op de interactie tussen handhaver en restauranthouder, geen effecten gevonden van de etnische achtergrond van de handhaver.

## 5.2 Conclusies

De eerste conclusie die uit het huidige onderzoek duidelijk naar voren komt, is dat de instrumentele route van beïnvloeding bij de interactie tussen handhaver en gehandhaafde niet effectief is voor het bewerkstelligen van regelnaleving. Integendeel, in het onderzoek werden zelfs aanwijzingen gevonden dat het geven van een waarschuwing effectiever is voor het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving, hetgeen in overeenstemming is met bevindingen uit andere studies (Elliott et al., 2000; Pogarsky, 2002; Pogarsky & Piquero, 2003). Bij de conclusie dat de instrumentele route van beïnvloeding ineffectief is, moeten we echter wel een kanttekening plaatsen. In het huidige onderzoek hebben wij ervoor gekozen om de instrumentele route te operationaliseren door te kijken naar een negatieve uitkomst (een boete) in vergelijking tot een waarschuwing. Deze benadering is in overeenstemming met de handhavingspraktijk die vooral gericht is op afschrikking door het bestraffen van ongewenst gedrag. Een recente literatuurstudie van Van der Pligt, Koomen en Van Harreveld (2007) laat echter zien dat belonen in veel gevallen effectiever zou kunnen zijn dan bestraffen. De conclusie dat de instrumentele route van beïnvloeding ineffectief is, blijft op basis van het huidige onderzoek daarom beperkt tot de vorm die gericht is op negatieve uitkomsten. Het eerder genoemde onderzoek dat de kracht van beloningen benadrukt, stelt bovendien dat deze beloningen niet altijd instrumenteel van aard (geld, privileges, prijzen) hoeven te zijn. Symbolische beloningen, zoals het benadrukken dat je door regelconform gedrag bij de meerderheid hoort, kunnen ook effectief zijn. Een rechtvaardige behandeling en de positieve gevoelens die daarmee gepaard gaan, zouden ook als een symbolische beloning gezien kunnen worden. De benadering gericht op beloningen heeft daarmee zowel instrumentele als affectieve kenmerken. Vervolgonderzoek zou moeten uitwijzen wat de differentiële effectiviteit is van instrumentele en symbolische of affectieve beloningen.

Een tweede conclusie die uit het onderzoek naar voren komt, is dat de instrumentele route van beïnvloeding onbedoelde negatieve gevolgen heeft bij de interactie tussen handhaver en gehandhaafde. De negatieve effecten van het geven van een boete blijven namelijk niet beperkt tot regelnaleving, maar strekken zich uit tot andere reacties van de gehandhaafde. Zo ervaart de gehandhaafde meer gevoelens van woede, frustratie en agressie nadat een handhaver een boete geeft in vergelijking tot een waarschuwing. Dergelijke sterke negatieve sociale emoties kunnen resulteren in verbaal en fysiek geweld jegens een handhaver. Ook leidt het geven van boetes tot minder strafacceptatie en een sterkere neiging om een klacht in te dienen. Bovendien heeft het geven van een boete negatieve gevolgen voor percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit.

De derde conclusie die uit het onderzoek naar voren komt is dat een affectieve route van beïnvloeding wel het gewenste effect op naleving kan sorteren. Dat wil zeggen, in het onderzoek

werd aangetoond dat het hanteren van een correcte procedure een positief effect kan hebben op intenties tot toekomstige regelnaleving. Bovendien werd, net zoals in eerder onderzoek (Bergsma, 2008) indirect bewijs gevonden voor het belang van het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening bij het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving. Percepties van procedurele en interactionele rechtvaardigheid vertoonden namelijk een significant positieve samenhang met intenties tot toekomstige regelnaleving. Hoe rechtvaardiger men de procedure en de behandeling waarneemt, hoe meer men geneigd is tot regelnaleving in de toekomst.

Een vierde conclusie die uit het onderzoek naar voren komt, is dat de affectieve route van beïnvloeding positieve gevolgen heeft voor andere reacties van de gehandhaafde. Dat wil zeggen, het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening door de handhaver hebben een positief effect op het ervaren van negatieve sociale emoties, de mate van strafacceptatie, de neiging om een klacht in te dienen, percepties van rechtvaardigheid, en de perceptie van desbetreffende autoriteit. Ook laat het onderzoek zien dat het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening door een handhaver een buffer kan vormen voor verschillende onbedoelde negatieve gevolgen van de instrumentele route van beïnvloeding.

Tot slot moeten we opmerken dat het moeilijk is om op basis van het huidige onderzoek een duidelijke conclusie te trekken over de rol die de etnische achtergrond van een handhaver heeft bij de reacties van autochtone gehandhaafden. Weliswaar werden aanwijzingen gevonden die er op duiden dat het hebben van een handhaver met een Marokkaanse achtergrond enkele positieve gevolgen kan hebben voor percepties van rechtvaardigheid, maar de bevindingen waren niet consistent over de verschillende experimenten. Gezien de toename van diversiteit in zowel de samenleving als binnen de verschillende handhavingsinstanties is het van groot belang dat aanvullend onderzoek wordt verricht naar de rol die de etnische achtergrond van een handhaver heeft op reacties van zowel autochtone als allochtone gehandhaafden.

### **5.3 Beperkingen bij het onderzoek**

In het huidige onderzoek hebben we door middel van een experimentele benadering getracht meer inzicht te krijgen in hoe verschillende aspecten bij een “face-to-face” interactie tussen een handhaver en een gehandhaafde van invloed zijn op reacties van de laatstgenoemde. Het voordeel van een dergelijke benadering is dat op basis van de resultaten oorzakelijke verbanden kunnen worden aangetoond. Er zijn echter wel mogelijke beperkingen bij de door ons gekozen onderzoeksmethode.



Allereerst is het zo dat er gebruik is gemaakt van zogenaamde scenario's; beschrijvingen van interacties tussen een handhaver en een gehandhaafde, waarbij de deelnemers aan het onderzoek zich moesten inleven in rol van de laatstgenoemde. Bovendien waren de deelnemers aan de eerste twee experimenten studenten. Een dergelijke aanpak heeft onvermijdelijk gevolgen voor de sterkte van de effecten, en dit maakt de vraag of de resultaten wel geheel generaliseerbaar zijn naar de dagelijkse praktijk van handhaving relevant. Wij denken echter dat dit wel degelijk het geval is. Zo blijkt een aantal centrale bevindingen van de eerste twee experimenten in grote lijnen overeen te komen met de resultaten van het derde experiment naar het rookverbod in de horeca onder restauranthouders die veelvuldig in aanraking komen met handhavingsinstanties. Het is moeilijk een onderwerp te bedenken dat meer relevant en actueel is voor de restauranthouders die deelnamen aan deze studie. Het feit dat de effecten in dit laatste experiment zelfs sterker zijn, maar vergelijkbare patronen laten zien, ondersteunt onze assumptie dat subtiele manipulaties in scenario's wel degelijk generaliseerbare effecten sorteren.

Hoewel we hebben getracht om diverse situaties te onderzoeken die relevant zijn voor verschillende handhavingsinstanties in Nederland, hebben de beschreven situaties in de gebruikte scenario's een aantal specifieke kenmerken gemeen. Zo is de gehandhaafde zich ervan bewust dat hij of zij een overtreding begaat, wordt de overtreding door het bevoegde gezag geconstateerd, en reageert de handhaver in een face-to-face interactie. Dit roept de vraag op of de resultaten van het huidige onderzoek generaliseerbaar zijn naar onduidelijke of onzekere overtredingssituaties waar deze specifieke kenmerken afwezig zijn. Zo kan er in de praktijk sprake zijn van twijfelachtig bewijsbare situaties of situaties waar men zich niet bewust is van de gemaakte overtreding. We zijn echter van mening dat de bevindingen van het huidige onderzoek wel degelijk relevant zijn voor dergelijke situaties. Zo laat onderzoek bijvoorbeeld zien dat mensen in onzekere situaties nog meer waarde hechten aan het hanteren van rechtvaardige procedures en een respectvolle bejegening (Van den Bos, 2001; Van den Bos & Lind, 2002; Bergsma, 2008).

In het huidige onderzoek hebben we zelfgerapporteerde intenties gebruikt als indicatoren voor regelnaleving. Op grond van modellen voor beredeneerd gedrag (bijvoorbeeld Ajzen & Fishbein, 1980) veronderstellen we dat deze indicatoren gerelateerd zijn aan daadwerkelijke regelnaleving. Hoewel zelfgerapporteerde intenties niet noodzakelijk sterk gerelateerd hoeven te zijn aan daadwerkelijke regelnaleving (Hessing, Elffers & Weigel, 1988), kunnen intenties tot regelnaleving opgevat worden als een psychologische benadering van regelnaleving, en daardoor belangrijke inzichten opleveren.

Een andere mogelijke tekortkoming is dat het huidige onderzoek zich heeft beperkt tot overtredingen waarvoor relatief lage boetes kunnen worden opgelegd. In die context kan het

hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening inderdaad leiden tot gevoelens van rechtvaardigheid en vertrouwen in autoriteiten die regelnaleving bevorderen. Dit is in overeenstemming met Pessers (2006) die stelt dat een samenleving die trouw is aan een normatieve architectuur, waarin diverse actoren en/of instanties een “countervailing power” hebben die gebaseerd is op vertrouwen en betrouwbaarheid, ook weer vertrouwen genereren. Echter, de affectieve route van beïnvloeding, zoals bijvoorbeeld geformuleerd in de “compliance”-theorie van Tyler (1990), richt zich in zijn nadruk op de rol van rechtvaardigheid vooral op de opvattingen en gevoelens van gehoorzame burgers (“law abiding citizens”) en in mindere mate op die van potentiële verdachten (zie ook Van Stokkom, 2004). Het is de vraag in hoeverre deze effecten zijn te generaliseren naar grotere vormen van criminaliteit, waarbij het vaak gaat om mensen met andere persoonlijke en sociale normen, of om mensen voor wie sociale normen minder relevant zijn. Zo laat onderzoek onder ondernemers zien dat de intentie tot regelovertreding sterker is naarmate persoonlijke en sociale normen regelnaleving minder onderschrijven (Goslinga & Denkers, 2009). Het is daarom mogelijk dat de affectieve route van beïnvloeding minder effect sorteert bij zwakke persoonlijke en sociale normen voor regelnaleving.

#### **5.4 Enkele aanbevelingen voor de praktijk**

Het hier beschreven onderzoek bouwt verder op de eerdere bespiegelingen over de effecten van belonen en bestraffen op naleving (Van der Pligt, Koomen & Van Harreveld, 2007). Ook op basis van het huidige onderzoek trekken we de conclusie dat een benadering die uitsluitend gericht is op het bestraffen van onwenselijk gedrag niet effectief is voor het bewerkstelligen van toekomstige regelnaleving. Een probleem bij de dagelijkse handhavingspraktijk is echter dat handhavers veelal weinig controle hebben over de *uitkomst* van een interactie met een gehandhaafde, omdat deze vooral wordt bepaald door wetten en voorschriften. Zo laat onderzoek van Mancini en van Wijk (2008) zien dat controleurs van de Voedsel en Waren Autoriteit zich soms verplicht voelen om boetes op te leggen, terwijl ze van mening zijn dat dit averechts zal uitpakken. Andere controleurs waren juist van mening dat het geven van een boete effectief was in een bepaalde situatie, maar deden het niet omdat ze voorzagen dat dit de toets van kritiek van het bureau bestuurlijke boetes niet kon doorstaan. Het is daarom effectiever als men zich bij het zoeken naar mogelijke verbeteringen in de handhavingspraktijk richt op aspecten bij de interactie met gehandhaafden, waarover handhavers meer controle hebben. Op basis van het huidige onderzoek formuleren we daarom enkele aanbevelingen voor de handhavingspraktijk die gericht zijn op de gehanteerde procedure en bejegening door de handhaver, en/of als doel hebben om gevoelens van respectievelijk procedurele en interactionele rechtvaardigheid te versterken. De resultaten van het huidige onderzoek laten immers zien dat:

- (a) het hanteren van een correcte procedure door de handhaver positieve gevolgen heeft voor regelnaleving;
- (b) gevoelens van procedurele en interactionele rechtvaardigheid positief samenhangen met regelnaleving;
- (c) het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening een direct positief effect heeft op andere reacties van de gehandhaafde, zoals gevoelens van woede en agressie, de mate van strafacceptatie, de neiging om een klacht in te dienen, en de perceptie van desbetreffende autoriteit;
- (d) het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening als een buffer kan fungeren voor onbedoelde negatieve effecten van het geven van boetes.

Pogingen om de waargenomen procedurele en interactionele rechtvaardigheid van handhaving te vergroten kunnen op verschillende manieren gestalte krijgen. Het huidige onderzoek benadrukt ten eerste het belang van het hanteren van een correcte procedure. Dat wil zeggen, een procedure waarbij de handhaver de gehandhaafde zijn of haar verhaal laat doen, uitleg geeft, en tracht de gehandhaafde te overtuigen door hem of haar te wijzen op het maatschappelijk belang van regelnaleving. Ten tweede onderstreept het huidige onderzoek het belang van een respectvolle bejegening, waarbij de handhaver beleefd is en de gehandhaafde in zijn of haar waarde laat. Zoals aangegeven in de inleiding, is men zich bij de verschillende handhavingssinstanties terdege bewust van het belang van het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening, om gevoelens van rechtvaardigheid en het vertrouwen in autoriteiten te versterken. Dit blijkt onder andere uit protocollen die men opstelt voor de interactie tussen handhaver en gehandhaafde. Eerder is bijvoorbeeld het systeem van interpersoonlijke communicatietechnieken besproken dat onderwezen wordt aan de meeste politieacademies in de Verenigde Staten, het zogenaamde “verbal judo” (Thompson & Jenkins, 1993). Het huidige onderzoek benadrukt nogmaals het belang van het trainen van handhavers met behulp van dergelijke protocollen, maar ook het toezien op het daadwerkelijk volgen van deze protocollen.

Pogingen om de waargenomen procedurele en interactionele rechtvaardigheid van handhaving te vergroten kunnen zich ook richten op andere aspecten van handhaving. Zo onderscheiden Makkai en Braithwaite (1996) zes aspecten van procedurele rechtvaardigheid die van toepassing kunnen zijn op handhaving – consistentie, accuratesse, mogelijkheid tot correctie, controle, onpartijdigheid en ethiek. Consistentie kan in de context van handhaving bijvoorbeeld gaan over de gelijke behandeling van verschillende groepen overtreders. Accuratesse heeft betrekking op de validiteit van beslissingen en de mogelijkheid beklag te doen over een behandeling door een handhaver. Makkai en Braithwaite (1996) hebben laten zien dat waargenomen controle over hoe de regels worden gehandhaafd van invloed is op naleving. Onpartijdigheid heeft betrekking op de afwezigheid van vooroordelen bij de handhaver en ethiek is meer een overkoepelende factor.

Percepties van deze aspecten van rechtvaardigheid kunnen in positieve zin worden beïnvloed door het proces van handhaving transparant te maken. Het inzichtelijk maken van de processen die voorafgaan aan een interactie met een handhaver kan gevoelens van willekeur, of in ieder geval vooroordeel, reduceren. Daarnaast kan het geven van inspraak een effectief middel zijn percepties van rechtvaardigheid te vergroten. Dit heeft direct betrekking op de eerder genoemde “accuratesse” en “controle”, in de zin dat mensen het belangrijk vinden om “hun verhaal” te kunnen doen. Of het nu gaat om het toelichten van het eigen gedrag na een overtreding (zoals benadrukt in het huidige onderzoek) of juist over de interactie met de handhaver zelf, een gevoel gehoord te worden is van grote invloed op percepties van procedurele rechtvaardigheid.

Tot slot willen we benadrukken dat wij op basis van het huidige onderzoek niet willen suggereren dat een instrumentele benadering gericht op bestraffing van geen enkele waarde is. De instrumentele en affectieve routes van beïnvloeding kunnen elkaar aanvullen, zeker omdat verschillende groepen overtreders vatbaar kunnen zijn voor verschillende benaderingen. Om die reden wordt door velen tegenwoordig de voorkeur gegeven aan een “regulatory mix”, waarin afschrikking en “compliance” samen gebruikt worden in een hybride model (Sparrow, 2000). Een dergelijk model zal er naar moeten streven “streng” en “rechtvaardig” weer met elkaar in overeenstemming te brengen. Daarbij moet opgemerkt worden dat we niet pleiten voor een benadering waar men afhankelijk van de situatie of gehandhaafde kiest voor een instrumentele route van beïnvloeding of een affectieve route van beïnvloeding, zoals vaak wordt benadrukt door de zogenaamde “responsive regulation” - benaderingen (Ayres & Braithwaite, 1992). Vormen van dergelijke benaderingen worden gehanteerd bij verschillende handhavingsinstanties in Nederland. Zo hanteert de Voedsel en Waren Autoriteit het adagium “hard waar het moet en zacht waar het kan” (Voedsel en Waren Autoriteit, 2006). In de praktijk blijkt deze werkwijze moeilijk uitvoerbaar, omdat controleurs niet in staat zijn om te kiezen voor de meest geschikte stijl van handhaven (Mancini & van Wijk, 2008). Dit wekt bovendien ten onrechte de suggestie dat de instrumentele en affectieve route van beïnvloeding niet tegelijkertijd kunnen, of mogen, worden gehanteerd. Hoewel het huidige onderzoek duidelijk maakt dat “streng” en “rechtvaardig” op gespannen voet met elkaar staan, maakt het ook duidelijk dat een procedureel en interactioneel rechtvaardige behandeling van de gehandhaafde juist van belang is bij het geven van een boete, dat wil zeggen, bij een instrumentele route van beïnvloeding. Het hanteren van een correcte procedure en een respectvolle bejegening kan immers als een buffer fungeren voor de onbedoelde negatieve gevolgen van het geven van een boete, of deze negatieve gevolgen (gedeeltelijk) compenseren. Het uitgangspunt van handhavingsinstanties zou daarom volgens ons moeten zijn “soms streng maar *altijd* rechtvaardig”.



## Literatuurlijst

- Ajzen, L. & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Allingham, M.G. & Sandmo, A. (1972). Income tax-evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1, 323-338.
- Ayres, I. & Braithwaite, J. (1992). *Responsive regulation: transcending the deregulation debate*. New York: Oxford University Press.
- Bergsma, R.E. (2008). *Hoe willen burgers behandeld worden? De rol van rechtvaardigheid in interacties tussen burger en politie*. Stageverslag in opdracht van het Lectoraat Verkeer & Milieu, Politieacademie Apeldoorn.
- van den Bos, K. (2001). Uncertainty management: The influence of uncertainty salience on reactions to perceived procedural fairness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80, 931-941.
- van den Bos, K. & Lind, E.A. (2001). Uncertainty management by means of fairness judgements. In M.P. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 34). San Diego, CA: Academic Press.
- Dugan, J.R. & Breda, D.R. (1991). Complaints about police officers: A comparison among agency types and agencies. *Journal of Criminal Justice*, 19, 165-171.
- Elliot, M.R., Waller, P.F., Raghunathan, Shope, J.T., Trivellore, R. & Little, R.J.A. (2000). *Journal of Safety Research*, 31, 229-242.
- Goslinga, S. & Denkers, A. (2009). Handhaving en motieven voor regelovertreding: Een onderzoek onder ondernemers. *Gedrag & Organisatie*, 22, 3-22.
- Hessing, D.J., Elffers, H. & Weigel, R.H. (1988). Exploring the limits of self-reports and reasoned action: an investigation of the psychology of tax evasion behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 405-413.
- Hudson, J.R. (1970). Police-citizen encounters that lead to citizen complaints. *Social Problems*, 18, 179-195.

- Johnson, R.J. (2004). Citizen expectations of police traffic stop behavior. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 27, 487-497.
- Makkai, T. & Braithwaite, J. (1996). Procedural justice and regulatory compliance. *Law and Human Behavior*, 20, 83-98.
- Masten, S.V. & Peck, R.C. (2004). Problem driver remediation; A meta-analysis of the driver improvement literature. *Journal of Safety Research*, 35, 403-425.
- Mastrofski, S.D., Reisig, M.D. & McCluskey, J.D. (2002). Police disrespect toward the public: An encounter-based analysis. *Criminology*, 40, 519-556.
- Mastrofski, S.D., Snipes, J.B. & Supina, A.E. (1996). Compliance on demand: The public's response to specific police requests. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 33, 269-305.
- McCluskey, J.D., Mastrofski, S.D., & Parks, R.B. (2000). To acquiesce or rebel? Predicting citizen compliance with police requests. *Police Quarterly*, 2, 389-416.
- Mascini, P. & van Wijk, E. (2008). "Vis ruikt nu eenmaal zo": Responsive regulation door de Voedsel en Waren Autoriteit. *Tijdschrift voor Criminologie*, 50, 114-129.
- Moerland, R. (2005). Nieuwe tucht op Franse wegen, *NRC*, 22 oktober 2005.
- Nagin, D.S. (1998). Criminal deterrence at the onset of the twenty-first century. In M. Tonry (Ed.), *Crime and justice: A review of research*, Vol. 23. Chicago: University of Chicago Press.
- Pessers, D. (2006). *Goede en kwade trouw in openbaar bestuur*. Lezing voor de Raad van het Openbaar Bestuur Den Haag, 12 september 2006 (zie ook *NRC*, 23 september, 2006).
- Van der Pligt, J., Koomen, W. & Van Harreveld, F. (2007). *Straffen, belonen en gedragsbeïnvloeding: Een gedragswetenschappelijk perspectief op handhaving*. Boom Juridische uitgevers: Den Haag.
- Pogarsky, G. (2002). Identifying "deterable" offenders: Implications for research on deterrence. *Justice Quarterly*, 3, 431-452.
- Pogarsky, G. & Piquero, A.R. (2003). Does punishment encourage offending? Investigating the "resetting" effect. *Journal of Research in Crime & Delinquency*, 40, 92-117.

- Reiss, A.J. (1971). *The police and the public*. Yale University Press: New Haven, CT.
- Salzberg, P.M. & Moffat, J.M. (2004). Ninety five percent: An evaluation of law, policy, and programs to promote seat belt use in Washington state. *Journal of Safety Research*, 35, 215-222.
- Sherman, L.W. (1990). Police crackdowns: Initial and residual deterrence. In M. Tonry and N. Morris (Eds.), *Crime and justice: A review of research*. Chicago: University of Chicago Press.
- Sparrow, M.K. (2000). *The regulatory craft: controlling risks, solving problems and managing compliance*. Washington DC: Brookings Institution.
- Van Stokkom, B. (2004). *Handhaven: eerst kiezen dan doen. Sociaal-wetenschappelijke mogelijkheden en beperkingen*. Den Haag: Expertisecentrum Rechtshandhaving, Ministerie van Justitie.
- Thompson, G.J. & Jenkins, J.B. (1993). *Verbal judo: The gentle art of persuasion*. William Morrow and Co., New York, NY.
- Turner, J.C. (1982). Towards a cognitive redefinition of the social group. In H. Tajfel (Ed.), *Social identity and intergroup relations*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tyler, T.R. (1988). What is procedural justice? Criteria used by citizens to assess the fairness of legal procedures. *Law and Society Review*, 22, 103-135.
- Tyler, T.R. (1990). *Why people obey the law*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Tyler, T.R. (1997). Citizen discontent with legal procedures. *American Journal of Comparative Law*, 45, 869-902.
- Tyler, T.R. (1998). Public distrust of the law. *University of Cincinnati Law Review*, 66, 847-876.
- Tyler, T.R. (2006). Restorative justice and procedural justice: Dealing with rule breaking. *Journal of Social Issues*, 62, 307-326.
- Tyler, T.R. & Degoey, P. (1996). Trust in organizational authorities: The influence of motivational attributions on willingness to accept decisions. In R.M. Kramer and T.R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 331-356). London: Sage.



- Tyler, T.R. & Huo, Y.J. (2001). *Trust and the rule of law: A law abidingness model of social control*. New York: Sage.
- Tyler, T.R. & Lind E. (1990). Intrinsic versus community-based justice models: When does group membership matter? *Journal of Social Issues*, 46, 83-94.
- Tyler, T.R., Rasinski, K. & Spodick, N. (1985). The influence of voice on satisfaction with leaders: Exploring the meaning of process control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 72-81.
- Tyler, T.R. & Smith, H.J. (1998). Social justice and social movements. In D.G. Gilbert, S.T. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), *The handbook of social psychology* (4th edition, vol. 2; pp. 595-629). New York: McGraw-Hill.
- Voedsel en Waren Autoriteit (2006). *Handhaven met verstand en gevoel. Vernieuwing van het handhavingsbeleid van de VWA op basis van risico's en proportionaliteit*. Den Haag.
- Wagner, A.E. & Decker, S. H. (1993). Evaluating citizen complaints against the police. In R.G. Dunham & G.P. Alpert (Eds.), *Critical issues in policing: Contemporary Readings*. Waveland press: Prospect Heights, IL.
- Watson, R.E. (1986). The effectiveness of increased police enforcement as a general deterrent. *Law and Society Review*, 20, 293-299.
- Wenzel, M. (2002). The impact of outcome orientation and justice concerns on tax compliance: The role of taxpayers' identity. *Journal of Applied Social Psychology*, 32, 629-645.
- Wenzel, M. (2004). Social Identification As a determinant of concerns about individual-, group-, and inclusive-level justice. *Social Psychology Quarterly*, 67, 70-87.
- Wiering, M. (1999). *Controleurs in context. Handhaving van mestwetgeving in Nederland en Vlaanderen*. Lelystad: Koninklijke Vermande.

## Bijlagen



# I. Resultaten Experiment 1

In deze bijlage worden de resultaten van Experiment 1 beschreven. Hierbij ligt de nadruk op de hoofdeffecten van de verschillende experimentele manipulaties in de scenario's: het geven van een waarschuwing versus een boete, het volgen van een incorrecte versus een correcte procedure, het geven van een respectloze versus een respectvolle behandeling, en het hebben van een handhaver met een Nederlandse versus een Marokkaanse achtergrond. Ook worden statistisch significante tweewegs-interacties besproken. Dat wil zeggen, gecombineerde effecten van twee verschillende experimentele manipulaties op reacties van deelnemers aan het onderzoek. Hogere orde-interacties (tussen drie of meer manipulaties) blijven buiten beschouwing. Er wordt bovendien alleen ingegaan op verschillen tussen de drie scenario's (politie, VWA, of Douane) wanneer deze statistisch significant zijn.

Alle effecten worden getoetst aan de hand van een 2 (uitkomst: waarschuwing versus boete) x 2 (procedure: incorrect versus correct) x 2 (bejegening: respectloos versus respectvol) x 2 (ethniciteit handhaver: Nederlands versus Marokkaans) x 3 (scenario: politie, VWA, Douane) tussen-participanten variantie-analyse. Dit stelt ons in staat om de unieke bijdrage te bepalen die een bepaald effect heeft voor het verklaren van verschillen in reacties van deelnemers aan het onderzoek. Een effect wordt als statistisch significant beschouwd wanneer de gevonden verschillen met 95% zekerheid toe te schrijven zijn aan de experimentele manipulatie.

In het eerste gedeelte (*I.1*) worden de gemiddelden en betrouwbaarheden van de gebruikte schalen gepresenteerd. In het tweede gedeelte (*I.2*) worden de effecten van de verschillende experimentele manipulaties op de intentie tot regelnaleving besproken (onmiddellijke regelnaleving, specifieke regelnaleving, regelnaleving wetgeving van desbetreffende autoriteit, en algemene regelnaleving). Vervolgens worden de effecten van de manipulaties op de ervaring van negatieve sociale emoties, strafacceptatie, en de neiging om een klacht in te dienen beschreven (*I.3*). In het vierde gedeelte (*I.4*) wordt ingegaan op de gevolgen van de manipulaties voor percepties van rechtvaardigheid (distributief, procedureel, interactioneel) en van de desbetreffende autoriteit. Hierna wordt de samenhang besproken tussen de verschillende percepties van rechtvaardigheid en andere variabelen (*I.5*).

## I.1 Gemiddelden en betrouwbaarheden schalen

In *Tabel I.1* staan de gemiddelden en betrouwbaarheden van de gebruikte schalen weergegeven. De  $\alpha$ 's van de verschillende samengestelde schalen zijn hoog, waardoor we kunnen concluderen dat deze schalen een goede interne betrouwbaarheid hebben. De mate waarin men door de beschreven situatie meer geneigd is tot onmiddellijke regelnaleving ligt vlak boven het schaal midden. De gemiddelden van de andere drie maten voor regelnaleving nemen af naarmate de beoogde regelnaleving minder specifiek wordt. De mate waarin men door de beschreven situatie in de toekomst meer geneigd is om niet weer dezelfde overtreding te begaan (specifieke regelnaleving) en om de wetgeving van desbetreffende autoriteit na te leven (regelnaleving autoriteit) liggen ruim boven het schaal midden. De mate waarin men door de beschreven situatie meer geneigd is om in de toekomst wetten en regels in het algemeen na te leven (algemene regelnaleving) ligt vlak onder het schaal midden. De ervaring van negatieve sociale emoties en de neiging om een klacht in te dienen naar aanleiding van de beschreven situatie liggen duidelijk onder het schaal midden, terwijl de mate van strafacceptatie daar duidelijk boven ligt. Dit laatste geldt ook voor de waargenomen rechtvaardigheid van de uitkomst (distributieve rechtvaardigheid), de waargenomen rechtvaardigheid van de gehanteerde procedure (procedurele rechtvaardigheid) en, in iets mindere mate, voor de waargenomen rechtvaardigheid van de behandeling (interactionele rechtvaardigheid). Ook de algemene perceptie van de desbetreffende autoriteit ligt duidelijk boven het schaal midden.

**Tabel I.1. Gemiddelden en betrouwbaarheden gebruikte schalen (Experiment 1).**

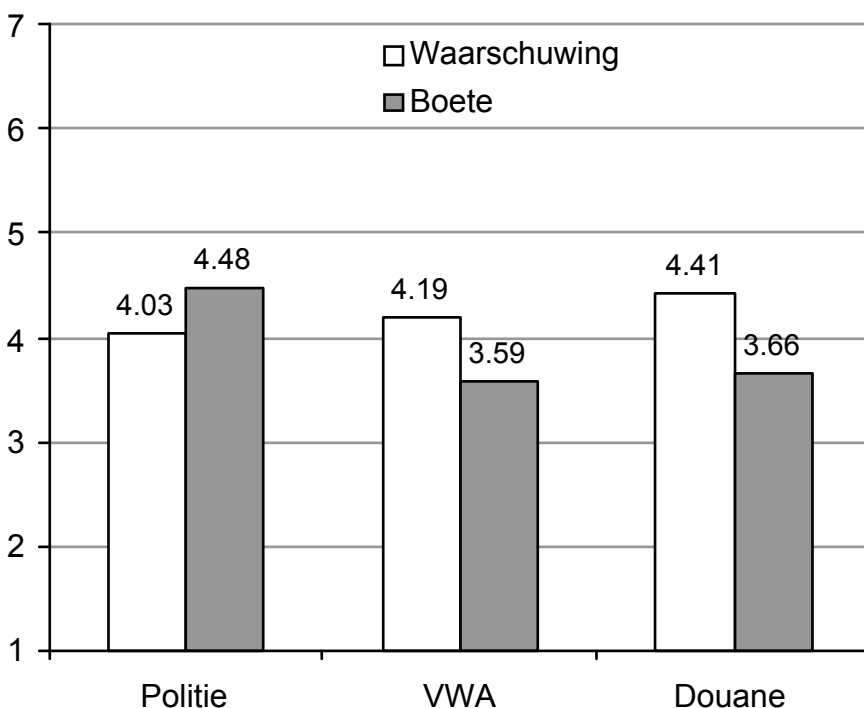
	<b>Gemiddelde</b>	<b>Betrouwbaarheid</b>
Onmiddellijke regelnaleving	M = 4.06	nvt
Specifieke regelnaleving	M = 5.39	nvt
Regelnaleving autoriteit	M = 4.83	nvt
Algemene regelnaleving	M = 3.86	nvt
Negatieve sociale emoties	M = 3.42	Cronbach's $\alpha = .90$
Strafacceptatie	M = 5.33	Cronbach's $\alpha = .91$
Neiging om klacht in te dienen	M = 2.31	nvt
Distributieve rechtvaardigheid	M = 4.96	Cronbach's $\alpha = .91$
Procedurele rechtvaardigheid	M = 4.91	Cronbach's $\alpha = .87$
Interactionele rechtvaardigheid	M = 4.63	Cronbach's $\alpha = .92$
Perceptie autoriteit	M = 4.82	Cronbach's $\alpha = .90$

## I.2 Effecten op intentie tot regelnaleving

### *Onmiddellijke regelnaleving*

In Tabel I.2 is te zien dat het geven van een waarschuwing resulteert in een sterkere intentie tot onmiddellijke regelnaleving dan een boete. Dat wil zeggen, in een sterkere neiging om niet onmiddellijk dezelfde overtreding te begaan. Dit hoofdeffect was echter niet statistisch significant. Wel werd een significant interactie-effect gevonden tussen uitkomst en scenario,  $F(2, 380) = 3.30$ ,  $p = .038$ . In Grafiek I.1 is te zien dat een waarschuwing in vergelijking tot een boete wel degelijk leidt tot een significant sterkere intentie tot onmiddellijke regelnaleving na een overtreding van de hygiënewetgeving (VWA) of de invoerwet (Douane). Bij het fietsen zonder verlichting (Politie) was dit echter niet het geval. De procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden geen effect op de intentie tot onmiddellijke regelnaleving.

Grafiek I.1. Interactie-effect tussen uitkomst en scenario op onmiddellijke regelnaleving (Experiment 1).



### *Specifieke regelnaleving*

In *Tabel I.2* is te zien dat het geven van een waarschuwing ook leidt tot een significant sterkere intentie tot specifieke regelnaleving dan een boete. Dat wil zeggen, in een sterkere neiging om in de toekomst niet dezelfde overtreding te begaan. De procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden geen effect op de intentie tot specifieke regelnaleving.

### *Regelnaleving desbetreffende autoriteit*

In *Tabel I.2* is te zien dat het geven van een waarschuwing bovendien leidt tot een sterkere intentie tot naleving van wetgeving van de desbetreffende autoriteit in de toekomst dan een boete. Dit effect was echter slechts marginaal significant. De procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden geen effect op de intentie tot naleving van wetten en regels van de desbetreffende autoriteit.

**Tabel I.2. Hoofdeffecten op intentie tot regelnaleving (Experiment 1).**

<b>Effecten Uitkomst</b>	<b>Waarschuwing</b>	<b>Boete</b>	<b>F (1, 380)</b>	<b>p-waarde</b>
Onmiddellijke regelnaleving	M = 4.21	M = 3.91	2.09	ns
Specifieke regelnaleving	M = 5.55	M = 5.23	5.18	.023
Regelnaleving autoriteit	M = 4.97	M = 4.69	3.00	.084
Algemene regelnaleving	M = 3.98	M = 3.74	2.54	ns
<b>Effecten Procedure</b>	<b>Incorrect</b>	<b>Correct</b>	<b>F (1, 380)</b>	<b>p-waarde</b>
Onmiddellijke regelnaleving	M = 4.03	M = 4.09	0.07	ns
Specifieke regelnaleving	M = 5.41	M = 5.36	0.12	ns
Regelnaleving autoriteit	M = 4.94	M = 4.73	1.74	ns
Algemene regelnaleving	M = 3.90	M = 3.82	0.30	ns
<b>Effecten Bejegening</b>	<b>Respectloos</b>	<b>Respectvol</b>	<b>F (1, 380)</b>	<b>p-waarde</b>
Onmiddellijke regelnaleving	M = 4.06	M = 4.06	0.00	ns
Specifieke regelnaleving	M = 5.27	M = 5.50	2.67	ns
Regelnaleving autoriteit	M = 4.84	M = 4.83	0.00	ns
Algemene regelnaleving	M = 3.89	M = 3.83	0.10	ns
<b>Effecten Etniciteit Handhaver</b>	<b>Nederlander</b>	<b>Marokkaan</b>	<b>F (1, 380)</b>	<b>p-waarde</b>
Onmiddellijke regelnaleving	M = 3.95	M = 4.17	1.15	ns
Specifieke regelnaleving	M = 5.41	M = 5.36	0.16	ns
Regelnaleving autoriteit	M = 4.80	M = 4.87	0.16	ns
Algemene regelnaleving	M = 3.84	M = 3.88	0.08	ns

### *Algemene regelnaleving*

In *Tabel I.2* is te zien dat het geven van een waarschuwing ook leidt tot een sterkere intentie tot naleving van wetten en regels in het algemeen dan een boete. Dit effect was echter niet statistisch significant. De procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden ook geen effect op de intentie tot algemene regelnaleving.



### I.3 Effecten op negatieve sociale emoties, strafacceptatie en de neiging om een klacht in te dienen

Tabel I.3. Hoofdeffecten op negatieve sociale emoties, strafacceptatie, en de neiging om een klacht in te dienen (Experiment 1).

Effecten Uitkomst	Waarschuwing	Boete	F (1, 380)	p-waarde
Negatieve sociale emoties	M = 3.43	M = 3.41	0.01	ns
Strafacceptatie	M = 5.41	M = 5.26	1.19	ns
Neiging om klacht in te dienen	M = 2.26	M = 2.36	0.51	ns
Effecten Procedure	Incorrect	Correct	F (1, 380)	p-waarde
Negatieve sociale emoties	M = 3.47	M = 3.37	0.59	ns
Strafacceptatie	M = 5.34	M = 5.32	0.03	ns
Neiging om klacht in te dienen	M = 2.33	M = 2.29	0.09	ns
Effecten Bejegening	Respectloos	Respectvol	F (1, 380)	p-waarde
Negatieve sociale emoties	M = 3.44	M = 3.40	0.06	ns
Strafacceptatie	M = 5.32	M = 5.35	0.04	ns
Neiging om klacht in te dienen	M = 2.37	M = 2.26	0.63	ns
Effecten Etniciteit Handhaver	Nederlander	Marokkaan	F (1, 380)	p-waarde
Negatieve sociale emoties	M = 3.49	M = 3.35	0.94	ns
Strafacceptatie	M = 5.30	M = 5.37	0.28	ns
Neiging om klacht in te dienen	M = 2.34	M = 2.28	0.16	ns

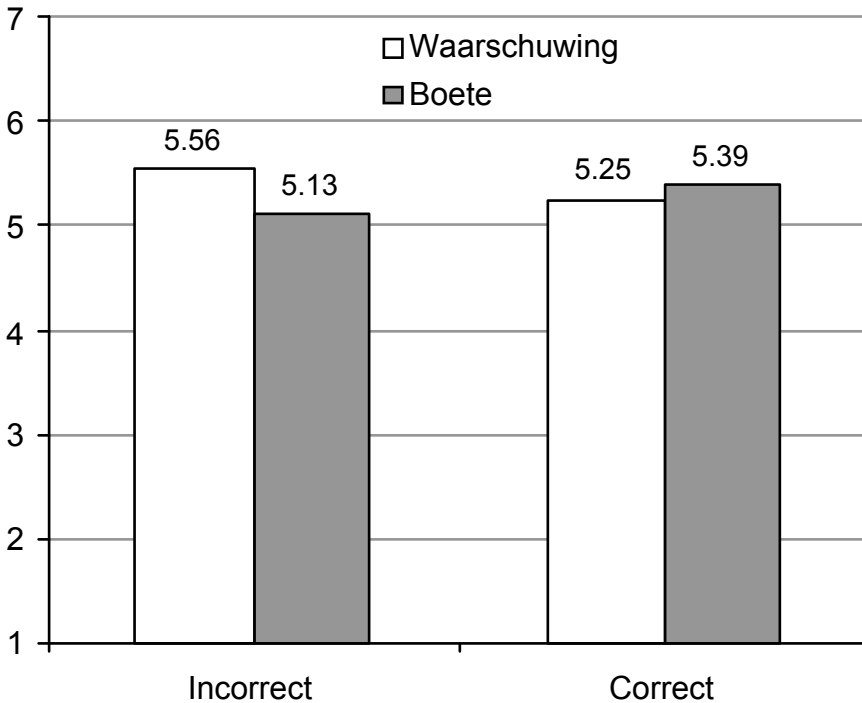
#### Negatieve sociale emoties

In Tabel I.3 is te zien dat de uitkomst, de procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver geen significant effect hadden op de ervaring van negatieve sociale emoties zoals woede en agressie.

#### Strafacceptatie

In Tabel I.3 is te zien dat de uitkomst, de procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver ook geen hoofdeffect hadden op de mate van strafacceptatie. Wel werd een significant interactie-effect gevonden tussen uitkomst en procedure,  $F(1, 380) = 4.31$ ,  $p = .039$ . In Grafiek I.2 is te zien dat het geven van een boete leidt tot minder strafacceptatie dan het geven van een waarschuwing wanneer de handhaver een incorrecte procedure hanteert. Dit is echter niet het geval als de handhaver een correcte procedure hanteert.

**Grafiek 1.2. Interactie-effect tussen uitkomst en procedure op strafacceptatie (Experiment 1).**



#### *Neiging om een klacht in te dienen*

In Tabel I.3 is te zien dat de uitkomst, de procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver geen significant effect hadden op de neiging om een klacht in te dienen.

### **I.4 Effecten op percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit**

#### *Distributieve rechtvaardigheid*

In Tabel I.4 is te zien dat het geven van een waarschuwing resulteert in een meer positieve perceptie van distributieve rechtvaardigheid dan het geven van een boete. Dat wil zeggen, een waarschuwing werd als een meer rechtvaardige uitkomst gezien dan een boete. Dit effect werd echter gekwalificeerd door een interactie-effect tussen de uitkomst en de etniciteit van de handhaver,  $F(1, 380) = 4.77, p = .029$ . In Grafiek I.3 is te zien dat een waarschuwing in vergelijking tot een boete weliswaar leidt tot een meer positieve perceptie van distributieve rechtvaardigheid bij een handhaver met een Marokkaanse achtergrond, maar dat dit nagenoeg niet het geval is bij een handhaver met een Nederlandse achtergrond. De procedure en de bejegening hadden geen significant effect op de perceptie van distributieve rechtvaardigheid.

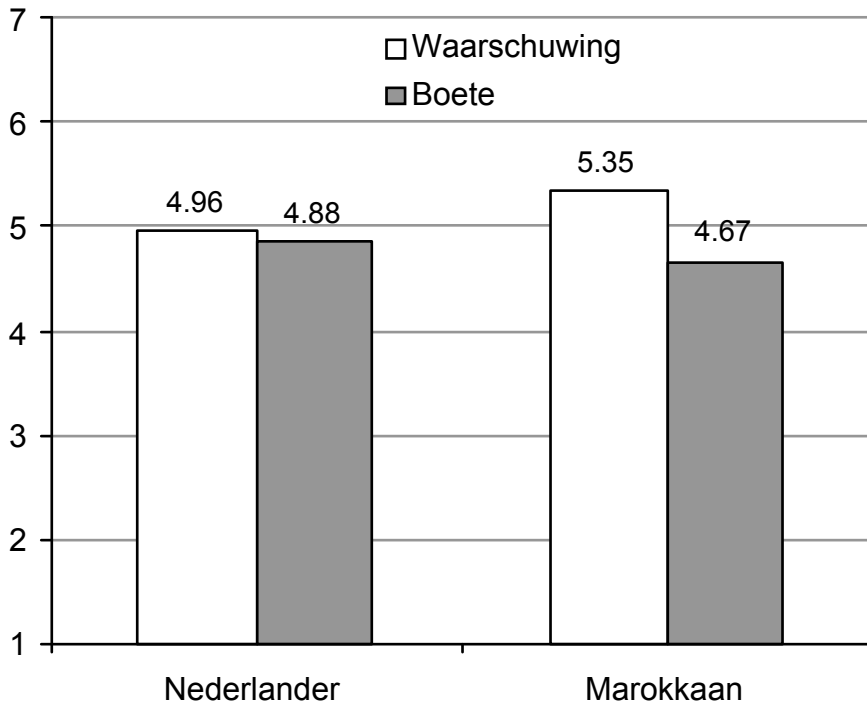
### *Procedurele rechtvaardigheid*

In *Tabel I.4* is te zien dat het geven van een waarschuwing ook resulteert in een meer positieve perceptie van procedurele rechtvaardigheid dan een boete. Dit effect werd echter opnieuw gekwalificeerd door een interactie-effect tussen de uitkomst en de etniciteit van de handhaver,  $F(1, 380) = 4.76, p = .030$ . In *Grafiek I.4* is te zien dat, bij een handhaver met een Marokkaanse achtergrond, men na het geven van een waarschuwing de gehanteerde procedure als meer rechtvaardig ziet dan na het geven van een boete, maar dat dit nagenoeg niet het geval is bij een handhaver met een Nederlandse achtergrond. Bovendien werd een significante interactie tussen uitkomst en procedure gevonden op de perceptie van procedurele rechtvaardigheid,  $F(1, 380) = 3.77, p = .050$ .

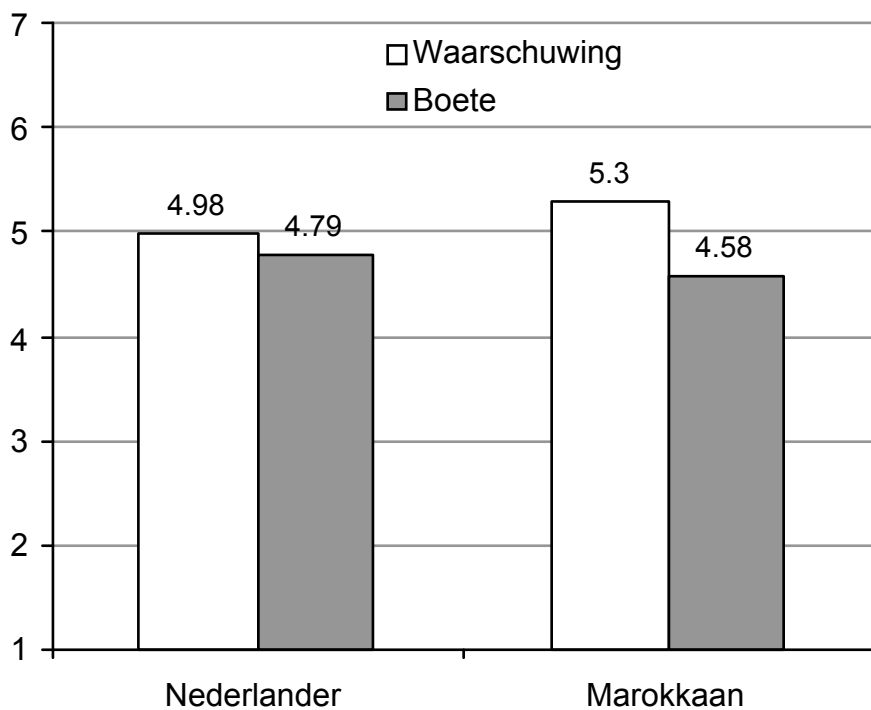
**Tabel I.4. Hoofdeffecten op percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit (Experiment 1).**

<b>Effecten Uitkomst</b>	<b>Waarschuwing</b>	<b>Boete</b>	<b><i>F</i> (1, 380)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Distributieve rechtvaardigheid	M = 5.15	M = 4.78	7.65	.006
Procedurele rechtvaardigheid	M = 5.14	M = 4.69	13.50	.000
Interactionele rechtvaardigheid	M = 4.79	M = 4.47	5.00	.026
Perceptie autoriteit	M = 4.94	M = 4.69	5.28	.022
<b>Effecten Procedure</b>	<b>Incorrect</b>	<b>Correct</b>	<b><i>F</i> (1, 380)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Distributieve rechtvaardigheid	M = 5.05	M = 4.89	1.60	ns
Procedurele rechtvaardigheid	M = 4.93	M = 4.89	.12	ns
Interactionele rechtvaardigheid	M = 4.69	M = 4.58	.64	ns
Perceptie autoriteit	M = 4.87	M = 4.76	1.15	ns
<b>Effecten Bejegening</b>	<b>Respectloos</b>	<b>Respectvol</b>	<b><i>F</i> (1, 380)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Distributieve rechtvaardigheid	M = 4.94	M = 4.98	0.09	ns
Procedurele rechtvaardigheid	M = 4.85	M = 4.98	1.14	ns
Interactionele rechtvaardigheid	M = 4.64	M = 4.63	0.00	ns
Perceptie autoriteit	M = 4.78	M = 4.85	0.36	ns
<b>Effecten Etniciteit Handhaver</b>	<b>Nederlander</b>	<b>Marokkaan</b>	<b><i>F</i> (1, 380)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Distributieve rechtvaardigheid	M = 4.92	M = 5.01	0.46	ns
Procedurele rechtvaardigheid	M = 4.89	M = 4.94	0.16	ns
Interactionele rechtvaardigheid	M = 4.57	M = 4.69	0.78	ns
Perceptie autoriteit	M = 4.81	M = 4.82	0.00	ns

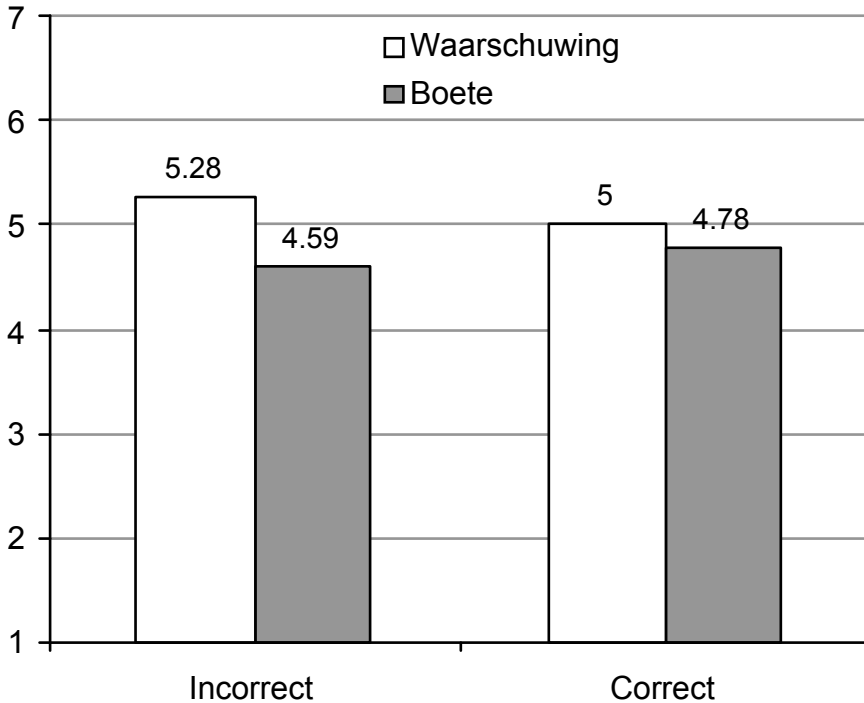
**Grafiek 1.3. Interactie-effect tussen uitkomst en etniciteit handhaver op distributieve rechtvaardigheid (Experiment 1).**



**Grafiek I.4. Interactie-effect tussen uitkomst en etniciteit handhaver op procedurele rechtvaardigheid (Experiment 1).**



**Grafiek 1.5. Interactie-effect tussen uitkomst en procedure op procedurele rechtvaardigheid (Experiment 1).**



In *Grafiek 1.5* is te zien dat het geven van een boete in vergelijking tot een waarschuwing leidt tot een meer negatieve perceptie van procedurele rechtvaardigheid wanneer de handhaver een incorrecte procedure hanteert. Dit is echter niet het geval als de handhaver een correcte procedure hanteert. Een vergelijkbaar interactie-effect zagen we eerder bij de mate van strafacceptatie. De bejegening had geen significant effect op de perceptie van procedurele rechtvaardigheid.

#### *Interactionele rechtvaardigheid*

In *Tabel 1.4* is te zien dat het geven van een waarschuwing ook resulteert in een significant meer positieve perceptie van interactionele rechtvaardigheid dan een boete. Dat wil zeggen, na het geven van een waarschuwing werd de behandeling door de handhaver als meer rechtvaardig gezien dan na het geven van een boete. De procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden geen significant effect op de perceptie van interactionele rechtvaardigheid.

### *Perceptie van desbetreffende autoriteit*

In *Tabel 1.4* is te zien dat het geven van een waarschuwing bovendien leidt tot een significant meer positieve perceptie van de desbetreffende autoriteit dan het geven van een boete. De procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden geen significant effect op de perceptie van de desbetreffende autoriteit.

## **1.5 Samenhang tussen percepties van rechtvaardigheid en andere variabelen**

In *Tabel 1.5* is te zien dat alle drie percepties van rechtvaardigheid een significant positieve samenhang vertonen met regelnaleving, strafacceptatie en de perceptie van desbetreffende autoriteit. Hoe rechtvaardiger men de uitkomst, de procedure en de behandeling ervaart, hoe meer men geneigd is tot strafacceptatie en regelnaleving in de toekomst, en hoe positiever de desbetreffende autoriteit wordt waargenomen. Bovendien is er sprake van een significant negatieve samenhang tussen alle drie percepties van rechtvaardigheid met zowel de ervaring van negatieve sociale emoties als de neiging om een klacht in te dienen. Hoe rechtvaardiger men de uitkomst, de procedure en de behandeling ervaart, hoe minder negatieve sociale emoties men heeft, en hoe zwakker de neiging om een klacht in te dienen.

**Tabel 1.5. Samenhang tussen percepties van rechtvaardigheid en andere variabelen (Experiment 1).**

<b>r (429) alle correlaties <math>p &lt; .001</math></b>	<b>Distributieve rechtvaardigheid</b>	<b>Procedurele rechtvaardigheid</b>	<b>Interactionele rechtvaardigheid</b>
Onmiddellijke regelnaleving	+.20	+.29	+.24
Specifieke regelnaleving	+.35	+.33	+.29
Regelnaleving autoriteit	+.33	+.37	+.30
Algemene regelnaleving	+.28	+.30	+.29
Negatieve sociale emoties	-.37	-.29	-.40
Strafacceptatie	+.63	+.51	+.48
Neiging om klacht in te dienen	-.36	-.30	-.42
Perceptie autoriteit	+.43	+.48	+.44

## II. Resultaten Experiment 2

In deze bijlage worden de resultaten van Experiment 2 beschreven. Hierbij ligt de nadruk op de hoofdeffecten van de verschillende experimentele manipulaties in de scenario's: het geven van een waarschuwing versus een boete, het volgen van een incorrecte versus een correcte procedure, het geven van een respectloze versus een respectvolle behandeling, en het hebben van een handhaver met een Nederlandse versus een Marokkaanse achtergrond. Ook worden statistisch significante tweewegs-interacties besproken. Dat wil zeggen, gecombineerde effecten van twee verschillende experimentele manipulaties op reacties van deelnemers aan het onderzoek. Hogere orde-interacties (tussen drie of meer manipulaties) blijven buiten beschouwing. Er wordt bovendien alleen ingegaan op verschillen tussen de drie scenario's (Inspectie Verkeer en Waterstaat, VWA, of VROM-inspectie) wanneer deze statistisch significant zijn.

Alle effecten worden getoetst aan de hand van een 2 (uitkomst: waarschuwing versus boete) x 2 (procedure: incorrect versus correct) x 2 (bejegening: respectloos versus respectvol) x 2 (etniciteit handhaver: Nederlands versus Marokkaans) x 3 (scenario: Inspectie Verkeer en Waterstaat, VWA, VROM-inspectie) tussen-participanten variantie-analyse. Dit stelt ons in staat om de unieke bijdrage te bepalen die een bepaald effect heeft voor het verklaren van verschillen in reacties van deelnemers aan het onderzoek. Een effect wordt als statistisch significant beschouwd wanneer de gevonden verschillen met 95% zekerheid toe te schrijven zijn aan de experimentele manipulatie.

In het eerste gedeelte (*II.1*) worden de gemiddelden en betrouwbaarheden van de gebruikte schalen gepresenteerd. In het tweede gedeelte (*II.2*) worden de effecten van de verschillende experimentele manipulaties op de intentie tot regelnaleving besproken (onmiddellijke regelnaleving, specifieke regelnaleving, regelnaleving wetgeving van desbetreffende autoriteit, en algemene regelnaleving). Vervolgens worden de effecten van de manipulaties op de ervaring van negatieve sociale emoties, strafacceptatie, en de neiging om een klacht in te dienen beschreven (*II.3*). In het vierde gedeelte (*II.4*) wordt ingegaan op de gevolgen van de manipulaties voor percepties van rechtvaardigheid (distributief, procedureel, interactioneel) en van de desbetreffende autoriteit. Hierna wordt de samenhang besproken tussen de verschillende percepties van rechtvaardigheid en andere variabelen (*II.5*).



## II.1 Gemiddelden en betrouwbaarheden schalen

In *Tabel II.1* staan de gemiddelden en betrouwbaarheden van de gebruikte schalen weergegeven. De  $\alpha$ 's van de verschillende samengestelde schalen zijn hoog, waardoor we kunnen concluderen dat deze schalen ook in dit tweede experiment een goede interne betrouwbaarheid hebben. De gemiddelden voor de verschillende maten voor regelnaleving zijn duidelijk hoger dan in Experiment 1. De mate waarin men door de beschreven situatie meer geneigd is tot onmiddellijke regelnaleving ligt meer dan een punt boven het schaal midden. Net zoals in het vorige experiment, nemen de gemiddelden van de andere drie maten voor regelnaleving af naarmate de beoogde regelnaleving minder specifiek wordt. De mate waarin men door de beschreven situatie in de toekomst meer geneigd is om niet weer dezelfde overtreding te begaan (specifieke regelnaleving) en de mate om de wetgeving van desbetreffende autoriteit na te leven (regelnaleving autoriteit) zijn duidelijk hoger dan de mate waarin men door de beschreven situatie meer geneigd is om in de toekomst wetten en regels in het algemeen na te leven (algemene regelnaleving). De ervaring van negatieve sociale emoties en de neiging om een klacht in te dienen naar aanleiding van de beschreven situatie liggen opnieuw duidelijk onder het schaal midden, terwijl de mate van strafacceptatie daar duidelijk boven ligt. Dit laatste geldt ook voor de waargenomen rechtvaardigheid van de uitkomst (distributieve rechtvaardigheid), de waargenomen rechtvaardigheid van de gehanteerde procedure (procedurele rechtvaardigheid) en, in iets mindere mate, voor de waargenomen rechtvaardigheid van de behandeling (interactionele rechtvaardigheid). Ook de algemene perceptie van de desbetreffende autoriteit ligt weer duidelijk boven het schaal midden.

**Tabel II.1. Gemiddelden en betrouwbaarheden gebruikte schalen (Experiment 2).**

	<b>Gemiddelde</b>	<b>Betrouwbaarheid</b>
Onmiddellijke regelnaleving	$M = 5.43$	nvt
Specifieke regelnaleving	$M = 5.90$	nvt
Regelnaleving autoriteit	$M = 5.70$	nvt
Algemene regelnaleving	$M = 4.51$	nvt
Negatieve sociale emoties	$M = 3.39$	<i>Cronbach's <math>\alpha = .88</math></i>
Strafacceptatie	$M = 5.47$	<i>Cronbach's <math>\alpha = .87</math></i>
Neiging om klacht in te dienen	$M = 2.22$	nvt
Distributieve rechtvaardigheid	$M = 5.39$	<i>Cronbach's <math>\alpha = .93</math></i>
Procedurele rechtvaardigheid	$M = 5.25$	<i>Cronbach's <math>\alpha = .86</math></i>
Interactionele rechtvaardigheid	$M = 4.92$	<i>Cronbach's <math>\alpha = .92</math></i>
Perceptie autoriteit	$M = 5.14$	<i>Cronbach's <math>\alpha = .87</math></i>

## II.2 Effecten op intentie tot regelnaleving

### *Onmiddellijke regelnaleving*

In Tabel II.2 is te zien dat het geven van een waarschuwing in vergelijking tot een boete resulteert in een sterkere intentie tot onmiddellijke regelnaleving. Dit effect was echter niet statistisch significant. Wel werd een significant hoofdeffect gevonden voor de gehanteerde procedure. Het hanteren van een correcte procedure leidt tot een sterkere intentie om niet onmiddellijk dezelfde overtreding te begaan dan het hanteren van een incorrecte procedure. De bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden geen effect op de intentie tot onmiddellijke regelnaleving.

**Tabel II.2. Hoofdeffecten op intentie tot regelnaleving (Experiment 2).**

<b>Effecten Uitkomst</b>	<b>Waarschuwing</b>	<b>Boete</b>	<b>F (1, 281)</b>	<b>p-waarde</b>
Onmiddellijke regelnaleving	M = 5.48	M = 5.38	0.22	ns
Specifieke regelnaleving	M = 5.92	M = 5.88	0.09	ns
Regelnaleving autoriteit	M = 5.62	M = 5.77	0.97	ns
Algemene regelnaleving	M = 4.45	M = 4.57	0.39	ns
<b>Effecten Procedure</b>	<b>Incorrect</b>	<b>Correct</b>	<b>F (1, 281)</b>	<b>p-waarde</b>
Onmiddellijke regelnaleving	M = 5.19	M = 5.67	5.27	.022
Specifieke regelnaleving	M = 5.79	M = 6.01	2.42	ns
Regelnaleving autoriteit	M = 5.59	M = 5.80	2.27	ns
Algemene regelnaleving	M = 4.41	M = 4.61	1.07	ns
<b>Effecten Bejegening</b>	<b>Respectloos</b>	<b>Respectvol</b>	<b>F (1, 281)</b>	<b>p-waarde</b>
Onmiddellijke regelnaleving	M = 5.35	M = 5.50	0.52	ns
Specifieke regelnaleving	M = 5.95	M = 5.85	0.53	ns
Regelnaleving autoriteit	M = 5.75	M = 5.64	0.66	ns
Algemene regelnaleving	M = 4.57	M = 4.45	0.43	ns
<b>Effecten Etniciteit Handhaver</b>	<b>Nederlander</b>	<b>Marokkaan</b>	<b>F (1, 281)</b>	<b>p-waarde</b>
Onmiddellijke regelnaleving	M = 5.44	M = 5.41	0.02	ns
Specifieke regelnaleving	M = 5.88	M = 5.92	0.10	ns
Regelnaleving autoriteit	M = 5.69	M = 5.70	0.00	ns
Algemene regelnaleving	M = 4.61	M = 4.41	1.10	ns

### *Specifieke regelnaleving*

In *Tabel II.2* is te zien dat de uitkomst, de procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver geen significant effect hadden op de intentie tot specifieke regelnaleving.

### *Regelnaleving desbetreffende autoriteit*

In *Tabel II.2* is te zien dat de uitkomst, de procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver ook geen significant effect hadden op de intentie tot naleving van wetten en regels van de desbetreffende autoriteit.

### *Algemene regelnaleving*

In *Tabel II.2* is te zien dat de uitkomst, de procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver bovendien geen significant effect hadden op de intentie tot algemene regelnaleving.

## **II.3 Effecten op negatieve sociale emoties, strafacceptatie en de neiging om een klacht in te dienen**

### *Negatieve sociale emoties*

In *Tabel II.3* is te zien dat de uitkomst en de procedure een significant effect hadden op de ervaring van negatieve sociale emoties zoals woede en agressie. Men ervaart meer negatieve sociale emoties na het geven van een boete dan na het geven van een waarschuwing. Bovendien ervaart men meer negatieve sociale emoties wanneer een incorrecte procedure wordt gehanteerd in vergelijking tot een correcte procedure. De bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden geen effect op de ervaring van negatieve emoties.

### *Strafacceptatie*

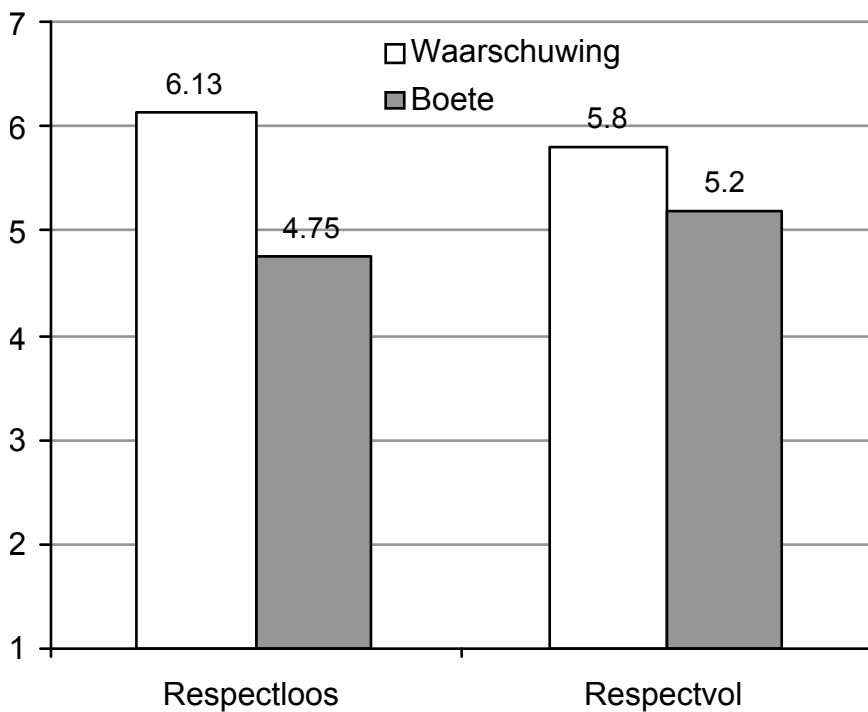
In *Tabel II.3* is te zien dat het geven van een boete ook resulteert in significant minder strafacceptatie dan het geven van een waarschuwing. Dit effect werd echter gekwalificeerd door een interactie-effect tussen uitkomst en bejegening,  $F(1, 281) = 5.98, p = .015$ .

**Tabel II.3. Hoofdeffecten op negatieve sociale emoties, strafacceptatie en de neiging om een klacht in te dienen (Experiment 2).**

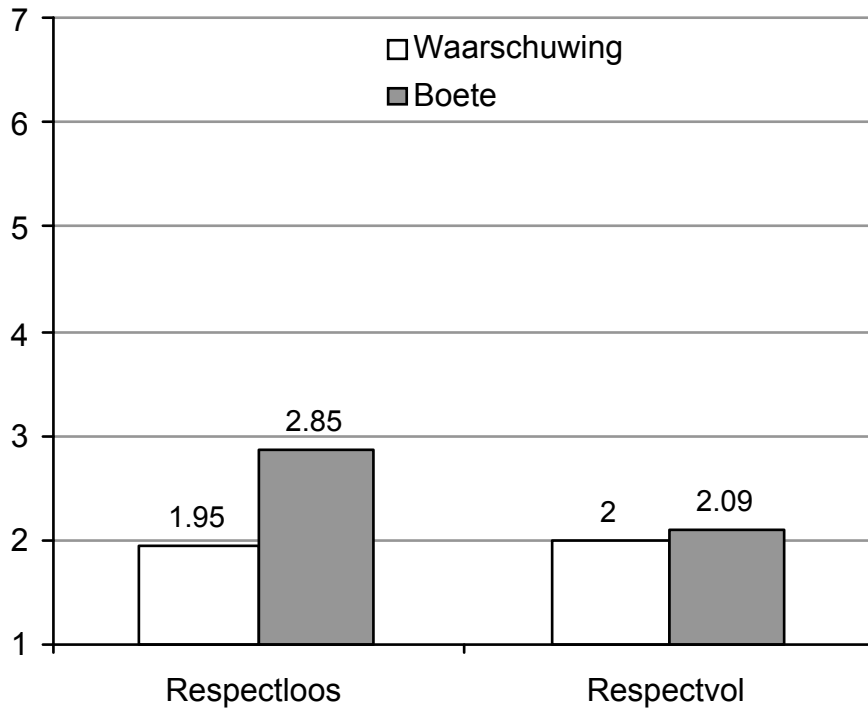
<b>Effecten Uitkomst</b>	<b>Waarschuwing</b>	<b>Boete</b>	<b><i>F</i> (1, 281)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Negatieve sociale emoties	<i>M</i> = 3.09	<i>M</i> = 3.71	16.68	.000
Strafacceptatie	<i>M</i> = 5.96	<i>M</i> = 4.97	39.20	.000
Neiging om klacht in te dienen	<i>M</i> = 1.98	<i>M</i> = 2.47	8.60	.004
<b>Effecten Procedure</b>	<b>Incorrect</b>	<b>Correct</b>	<b><i>F</i> (1, 281)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Negatieve sociale emoties	<i>M</i> = 3.62	<i>M</i> = 3.17	9.06	.003
Strafacceptatie	<i>M</i> = 5.56	<i>M</i> = 5.37	1.50	<i>ns</i>
Neiging om klacht in te dienen	<i>M</i> = 2.45	<i>M</i> = 2.00	7.11	.008
<b>Effecten Bejegening</b>	<b>Respectloos</b>	<b>Respectvol</b>	<b><i>F</i> (1, 281)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Negatieve sociale emoties	<i>M</i> = 3.49	<i>M</i> = 3.30	1.68	<i>ns</i>
Strafacceptatie	<i>M</i> = 5.44	<i>M</i> = 5.50	0.14	<i>ns</i>
Neiging om klacht in te dienen	<i>M</i> = 2.40	<i>M</i> = 2.04	4.52	.034
<b>Effecten Etniciteit Handhaver</b>	<b>Nederlander</b>	<b>Marokkaan</b>	<b><i>F</i> (1, 281)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Negatieve sociale emoties	<i>M</i> = 3.44	<i>M</i> = 3.35	0.34	<i>ns</i>
Strafacceptatie	<i>M</i> = 5.37	<i>M</i> = 5.57	1.55	<i>ns</i>
Neiging om klacht in te dienen	<i>M</i> = 2.36	<i>M</i> = 2.09	2.74	<i>ns</i>

In *Grafiek II.1* is te zien dat het geven van een boete vooral leidt tot minder strafacceptatie dan het geven van een waarschuwing bij een respectloze bejegening. Bij een respectvolle bejegening is dit minder sterk het geval. De gehanteerde procedure en de etniciteit van de handhaver hadden geen effect op de mate van strafacceptatie.

Grafiek II.1. Interactie-effect tussen uitkomst en bejegening op strafacceptatie (Experiment 2).



**Grafiek II.2. Interactie-effect tussen uitkomst en bejegening op de neiging om een klacht in te dienen (Experiment 2).**



### *Neiging om een klacht in te dienen*

In *Tabel II.3* is te zien dat zowel de uitkomst, de procedure als de bejegening een significant effect hadden op de neiging om een klacht in te dienen. Men heeft een sterkere neiging om een klacht in te dienen na het geven van een boete dan na het geven van een waarschuwing. Ook heeft men een sterkere neiging om een klacht in te dienen wanneer een incorrecte procedure wordt gehanteerd in vergelijking tot een correcte procedure. Bovendien resulteert een respectloze bejegening in een sterkere neiging om een klacht in te dienen dan een respectvolle bejegening. Net zoals bij de mate van strafacceptatie, werd een significant interactie-effect verkregen tussen uitkomst en bejegening,  $F(1, 281) = 5.85, p = .016$ . In *Grafiek II.2* is te zien dat het geven van een boete vooral leidt tot een sterkere neiging om een klacht in te dienen dan het geven van een waarschuwing bij een respectloze bejegening. Bij een respectvolle bejegening is dit bijna niet het geval. De etniciteit van de handhaver had geen effect op de neiging om een klacht in te dienen.

## **II.4 Effecten op percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit**

### *Distributieve rechtvaardigheid*

In *Tabel II.4* is te zien dat de gehanteerde procedure en de etniciteit van de handhaver een significant effect hadden op de perceptie van distributieve rechtvaardigheid. De uitkomst die men krijgt wordt als rechtvaardiger gezien na het hanteren van een correcte procedure dan na het hanteren van een incorrecte procedure. Ook ervaart men meer distributieve rechtvaardigheid bij een handhaver met een Marokkaanse achtergrond dan bij een handhaver met een Nederlandse achtergrond. Bovendien werd, net zoals bij de mate van strafacceptatie en de neiging om een klacht in te dienen, een significant interactie-effect verkregen tussen uitkomst en bejegening op de perceptie van distributieve rechtvaardigheid,  $F(1, 281) = 4.88, p = .028$ . In *Grafiek II.3* is te zien dat, bij een respectloze bejegening, een boete als een minder rechtvaardige uitkomst wordt gezien dan een waarschuwing. Bij een respectvolle bejegening is dit niet het geval.

**Tabel II.4. Hoofdeffecten op percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit (Experiment 2).**

<b>Effecten Uitkomst</b>	<b>Waarschuwing</b>	<b>Boete</b>	<b><i>F</i> (1, 281)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Distributieve rechtvaardigheid	<i>M</i> = 5.50	<i>M</i> = 5.28	1.46	ns
Procedurele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 5.31	<i>M</i> = 5.20	0.49	ns
Interactionele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 5.24	<i>M</i> = 4.61	18.52	.000
Perceptie autoriteit	<i>M</i> = 5.25	<i>M</i> = 5.04	3.11	.079
<b>Effecten Procedure</b>	<b>Incorrect</b>	<b>Correct</b>	<b><i>F</i> (1, 281)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Distributieve rechtvaardigheid	<i>M</i> = 5.58	<i>M</i> = 5.20	4.62	.032
Procedurele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 5.09	<i>M</i> = 5.42	5.14	.024
Interactionele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 4.34	<i>M</i> = 5.50	62.67	.000
Perceptie autoriteit	<i>M</i> = 4.99	<i>M</i> = 5.30	7.29	.007
<b>Effecten Bejegening</b>	<b>Respectloos</b>	<b>Respectvol</b>	<b><i>F</i> (1, 281)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Distributieve rechtvaardigheid	<i>M</i> = 4.94	<i>M</i> = 4.98	0.27	ns
Procedurele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 4.85	<i>M</i> = 4.98	4.52	.034
Interactionele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 4.64	<i>M</i> = 4.63	33.99	.000
Perceptie autoriteit	<i>M</i> = 4.78	<i>M</i> = 4.85	2.51	ns
<b>Effecten Etniciteit Handhaver</b>	<b>Nederlander</b>	<b>Marokkaan</b>	<b><i>F</i> (1, 281)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Distributieve rechtvaardigheid	<i>M</i> = 5.17	<i>M</i> = 5.61	6.00	.015
Procedurele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 5.01	<i>M</i> = 5.49	10.51	.001
Interactionele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 4.67	<i>M</i> = 5.18	12.27	.001
Perceptie autoriteit	<i>M</i> = 5.01	<i>M</i> = 5.29	5.83	.016



**Grafiek II.3. Interactie-effect tussen uitkomst en bejegening op de perceptie van distributieve rechtvaardigheid (Experiment 2).**



#### *Procedurele rechtvaardigheid*

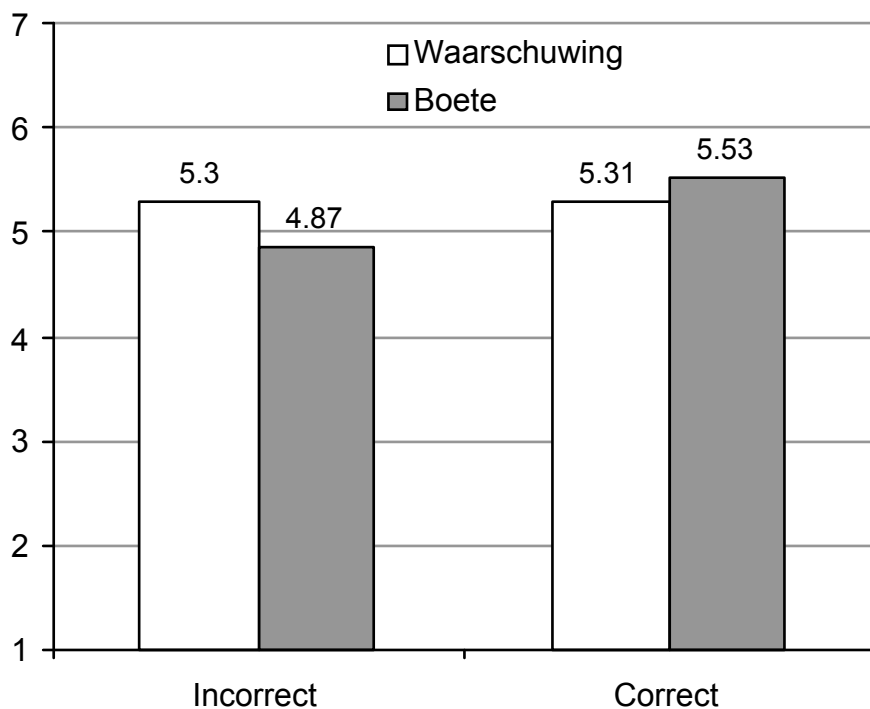
In *Tabel II.4* is te zien dat zowel de gehanteerde procedure, de bejegening als de etniciteit van de handhaver een significant effect hadden op de perceptie van procedurele rechtvaardigheid. De procedure wordt als rechtvaardiger gezien na het hanteren van een correcte procedure dan na het hanteren van een incorrecte procedure. Ook wordt de procedure als rechtvaardiger gezien na een respectvolle bejegening dan na een respectloze bejegening. Bovendien ervaart men meer procedurele rechtvaardigheid bij een handhaver met een Marokkaanse achtergrond dan bij een handhaver met een Nederlandse achtergrond. Net zoals in het voorafgaande experiment, werd aanvullend een significante interactie tussen uitkomst en procedure gevonden op de perceptie van procedurele rechtvaardigheid,  $F(1, 281) = 3.77, p = .050$ . In *Grafiek II.4* is te zien dat, wanneer de handhaver een incorrecte procedure hanteert, deze procedure als minder rechtvaardig wordt gezien bij het geven van een boete dan bij het geven van een waarschuwing. Dit is echter niet het geval wanneer de handhaver een correcte procedure hanteert. Tot slot werd, net zoals bij de perceptie van distributieve rechtvaardigheid, een significant interactie-effect verkregen tussen uitkomst en bejegening op de perceptie van procedurele

rechtvaardigheid,  $F(1, 281) = 4.88, p = .028$ . In *Grafiek II.5* is te zien dat, bij een respectloze bejegening, men de gehanteerde procedure minder rechtvaardig vindt na het krijgen van een boete dan na het krijgen van een waarschuwing. Bij een respectvolle bejegening is dit niet het geval.

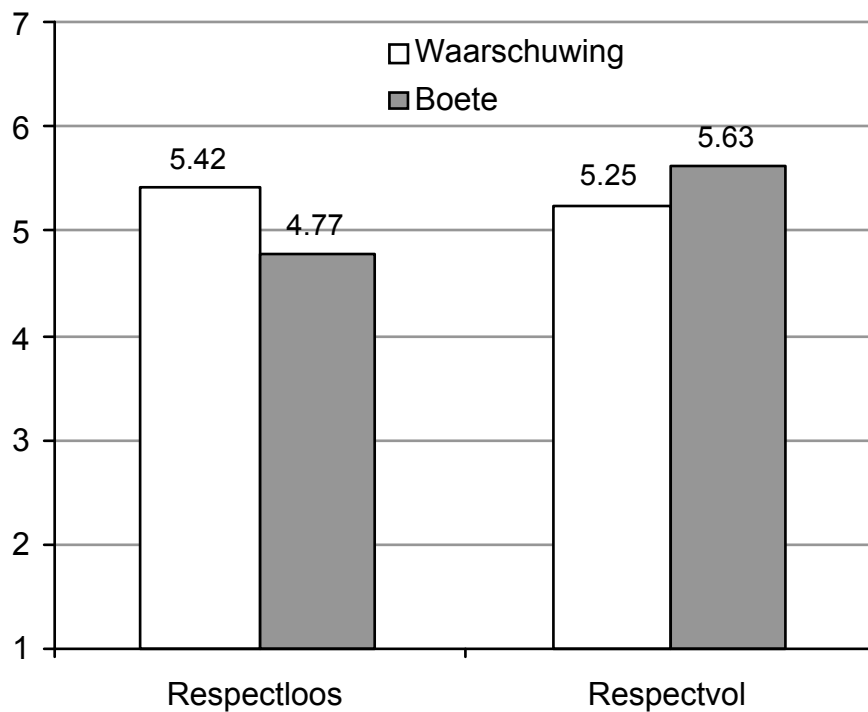
#### *Interactionele rechtvaardigheid*

In *Tabel II.4* is te zien dat zowel de uitkomst, de gehanteerde procedure, de bejegening als de etniciteit van de handhaver een significant effect hadden op de perceptie van interactionele rechtvaardigheid. Het geven van een waarschuwing resulteert in een significant meer positieve perceptie van interactionele rechtvaardigheid dan het geven van een boete. Ook wordt de behandeling als rechtvaardiger gezien na het hanteren van een correcte procedure dan na het hanteren van een incorrecte procedure. Bovendien is er sprake van een meer positieve perceptie van interactionele rechtvaardigheid na een respectvolle bejegening dan na een respectloze bejegening. Tot slot ziet men de behandeling als rechtvaardiger bij een handhaver met een Marokkaanse achtergrond dan bij een handhaver met een Nederlandse achtergrond. Net zoals bij de andere twee percepties van rechtvaardigheid werd bovendien een significant interactie-effect verkregen tussen uitkomst en bejegening op de perceptie van interactionele rechtvaardigheid,  $F(1, 281) = 4.88, p = .028$ . In *Grafiek II.6* is te zien dat, bij een respectloze bejegening, men de behandeling minder rechtvaardig vindt na het krijgen van een boete dan na het krijgen van een waarschuwing. Bij een respectvolle bejegening is dit niet het geval.

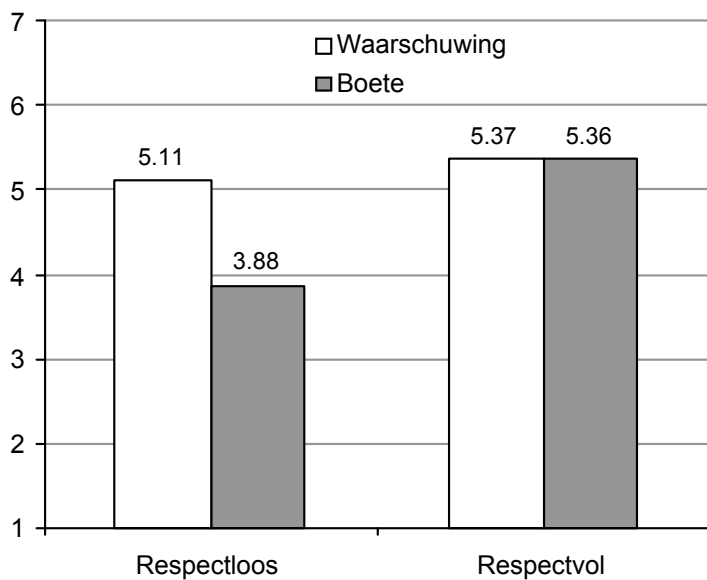
Grafiek II.4. Interactie-effect tussen uitkomst en procedure op de perceptie van procedurele rechtvaardigheid (Experiment 2).



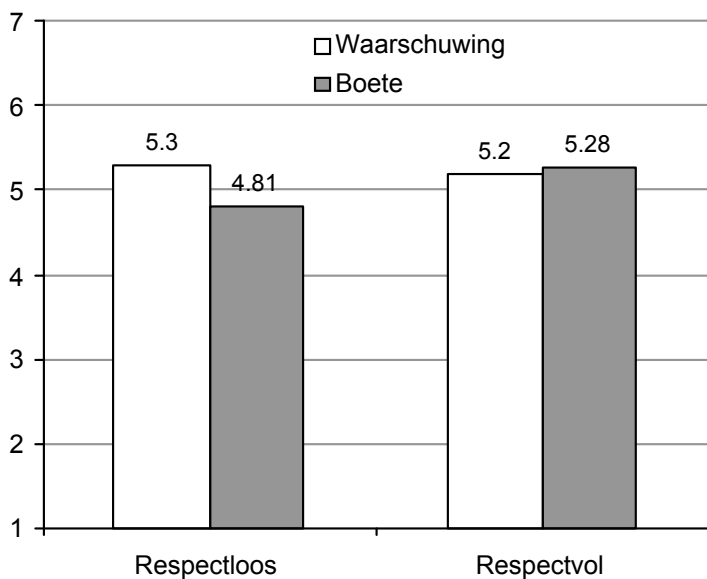
**Grafiek II.5. Interactie-effect tussen uitkomst en bejegening op de perceptie van procedurele rechtvaardigheid (Experiment 2).**



**Grafiek II.6. Interactie-effect tussen uitkomst en bejegening op de perceptie van interactionele rechtvaardigheid (Experiment 2).**



**Grafiek II.7. Interactie-effect tussen uitkomst en bejegening op de perceptie van desbetreffende autoriteit (Experiment 2).**



### *Perceptie desbetreffende autoriteit*

In *Tabel II.4* is te zien dat de gehanteerde procedure en de etniciteit van de handhaver een significant effect hadden op de perceptie van desbetreffende autoriteit. Het hanteren van een correcte procedure resulteert in een meer positieve perceptie van desbetreffende autoriteit dan het hanteren van een incorrecte procedure. Ook heeft men een meer positieve perceptie van de desbetreffende autoriteit bij een handhaver met een Marokkaanse achtergrond dan bij een handhaver met een Nederlandse achtergrond. Bovendien leidt het geven van een waarschuwing tot een meer positieve perceptie van desbetreffende autoriteit dan het geven van een boete. Dit laatste effect was echter slechts marginaal significant. Net zoals bij de percepties van rechtvaardigheid, werd ook een significant interactie-effect verkregen tussen uitkomst en bejegening op de perceptie van interactionele rechtvaardigheid,  $F(1, 281) = 4.88, p = .028$ . In *Grafiek II.7* is te zien dat bij een respectloze bejegening het geven van een boete leidt tot een minder positieve perceptie van desbetreffende autoriteit dan het geven van een waarschuwing. Bij een respectvolle bejegening is dit niet het geval.

## **II.5 Samenhang tussen percepties van rechtvaardigheid en andere variabelen**

In *Tabel II.5* is te zien dat, net zoals in het voorafgaande experiment, alle drie percepties van rechtvaardigheid een significant positieve samenhang vertonen met regelnaleving, strafacceptatie en de perceptie van desbetreffende autoriteit. Hoe rechtvaardiger men de uitkomst, de procedure en de behandeling ervaart, hoe meer men geneigd is tot strafacceptatie en regelnaleving in de toekomst, en hoe positiever de desbetreffende autoriteit wordt waargenomen. Bovendien is er weer sprake van een significant negatieve samenhang tussen alle drie percepties van rechtvaardigheid met zowel de ervaring van negatieve sociale emoties als de neiging om een klacht in te dienen. Hoe rechtvaardiger men de uitkomst, de procedure en de behandeling ervaart, hoe minder negatieve sociale emoties men heeft, en hoe zwakker de neiging om een klacht in te dienen.

**Tabel II.5. Samenhang tussen percepties van rechtvaardigheid en andere variabelen (Experiment 2).**

<b>r (330) alle correlaties <math>p &lt; .001</math></b>	<b>Distributieve rechtvaardigheid</b>	<b>Procedurale rechtvaardigheid</b>	<b>Interactionele rechtvaardigheid</b>
Onmiddellijke regelnaleving	+ .14	+ .18	+ .21
Specifieke regelnaleving	+ .27	+ .41	+ .33
Regelnaleving autoriteit	+ .18	+ .38	+ .29
Algemene regelnaleving	+ .16	+ .18	+ .17
Negatieve sociale emoties	- .16	- .23	- .34
Strafacceptatie	+ .56	+ .41	+ .40
Neiging om klacht in te dienen	- .28	- .38	- .48
Perceptie autoriteit	+ .40	+ .64	+ .64



### III. Resultaten Experiment 3

In deze bijlage worden de resultaten van Experiment 3 besproken. Hierbij ligt de nadruk op de hoofdeffecten van de verschillende experimentele manipulaties in het scenario: het geven van een waarschuwing versus een boete, het volgen van een incorrecte versus een correcte procedure, het geven van een respectloze versus een respectvolle behandeling, en het hebben van een handhaver met een Nederlandse versus een Marokkaanse achtergrond. Ook worden statistisch significante tweewegs-interacties besproken. Dat wil zeggen, gecombineerde effecten van twee verschillende experimentele manipulaties op reacties van deelnemers aan het onderzoek. Hogere orde-interacties (tussen drie of meer manipulaties) blijven buiten beschouwing.

Alle effecten worden getoetst aan de hand van een 2 (uitkomst: waarschuwing versus boete) x 2 (procedure: incorrect versus correct) x 2 (bejegening: respectloos versus respectvol) x 2 (etniciteit handhaver: Nederlands versus Marokkaans) tussen-participanten variantie-analyse. Dit stelt ons in staat om de unieke bijdrage te bepalen die een bepaald effect heeft voor het verklaren van verschillen in reacties van deelnemers aan het onderzoek. Een effect wordt als statistisch significant beschouwd wanneer de gevonden verschillen met 95% zekerheid toe te schrijven zijn aan de experimentele manipulatie.

In het eerste gedeelte (*III.1*) worden de gemiddelden en betrouwbaarheden van de gebruikte schalen gepresenteerd. In het tweede gedeelte (*III.2*) worden de effecten van de verschillende experimentele manipulaties op de intentie tot regelnaleving besproken (onmiddellijke regelnaleving, specifieke regelnaleving, regelnaleving wetgeving van desbetreffende autoriteit, en algemene regelnaleving). Vervolgens worden de effecten van de manipulaties op de ervaring van negatieve sociale emoties, strafacceptatie, en de neiging om een klacht in te dienen beschreven (*III.3*). In het vierde gedeelte (*III.4*) wordt ingegaan op de gevolgen van de manipulaties voor percepties van rechtvaardigheid (distributief, procedureel, interactioneel) en van de desbetreffende autoriteit. Hierna wordt de samenhang besproken tussen de verschillende percepties van rechtvaardigheid en andere variabelen (*III.5*).



### III.1 Gemiddelden en betrouwbaarheden schalen

In *Tabel III.1* staan de gemiddelden en betrouwbaarheden van de gebruikte schalen weergegeven. De  $\alpha$ 's van de verschillende samengestelde schalen zijn hoog, waardoor we kunnen concluderen dat deze schalen ook in dit derde experiment een goede interne betrouwbaarheid hebben. De gemiddelden voor de verschillende maten voor regelnaleving zijn beduidend lager dan in Experiment 2. De mate waarin men door de beschreven situatie meer geneigd is tot onmiddellijke regelnaleving ligt echter nog duidelijk boven het schaal midden. Net zoals in de andere experimenten, nemen de gemiddelden van de andere drie maten voor regelnaleving af naarmate de beoogde regelnaleving minder specifiek wordt. De mate waarin men door de beschreven situatie in de toekomst meer geneigd is om niet weer dezelfde overtreding te begaan (specifieke regelnaleving) en om de wetgeving van desbetreffende autoriteit na te leven (regelnaleving autoriteit) liggen boven het schaal midden. De mate waarin men door de beschreven situatie meer geneigd is om in de toekomst wetten en regels in het algemeen na te leven (algemene regelnaleving) ligt vlak onder het schaal midden. De ervaring van negatieve sociale emoties en de neiging om een klacht in te dienen naar aanleiding van de beschreven situatie liggen opnieuw duidelijk onder het schaal midden, maar wel hoger dan in Experiment 2. De mate van strafacceptatie ligt opnieuw boven het schaal midden, maar beduidend lager dan in de voorafgaande experimenten. Dit laatste geldt ook voor de waargenomen rechtvaardigheid van de uitkomst (distributieve rechtvaardigheid), de waargenomen rechtvaardigheid van de gehanteerde procedure (procedurele rechtvaardigheid) en, in iets mindere mate, voor de waargenomen rechtvaardigheid van de behandeling (interactionele rechtvaardigheid). Ook de algemene perceptie van de desbetreffende autoriteit ligt weer duidelijk boven het schaal midden, maar lager dan in het voorafgaande experiment.

**Tabel III.1. Gemiddelden en betrouwbaarheden gebruikte schalen (Experiment 3).**

	<b>Gemiddelde</b>	<b>Betrouwbaarheid</b>
Onmiddellijke regelnaleving	$M = 4.79$	nvt
Specifieke regelnaleving	$M = 4.44$	nvt
Regelnaleving autoriteit	$M = 4.40$	nvt
Algemene regelnaleving	$M = 3.97$	nvt
Negatieve sociale emoties	$M = 3.74$	<i>Cronbach's <math>\alpha = .95</math></i>
Strafacceptatie	$M = 4.81$	<i>Cronbach's <math>\alpha = .94</math></i>
Neiging om klacht in te dienen	$M = 3.09$	nvt
Distributieve rechtvaardigheid	$M = 4.85$	<i>Cronbach's <math>\alpha = .92</math></i>
Procedurele rechtvaardigheid	$M = 4.61$	<i>Cronbach's <math>\alpha = .93</math></i>
Interactionele rechtvaardigheid	$M = 4.46$	<i>Cronbach's <math>\alpha = .95</math></i>
Perceptie autoriteit	$M = 4.70$	<i>Cronbach's <math>\alpha = .91</math></i>

### **III.2 Effecten op intentie tot regelnaleving**

#### *Onmiddellijke regelnaleving*

In *Tabel III.2* is te zien dat het geven van een waarschuwing resulteert in een significant sterkere intentie tot onmiddellijke regelnaleving dan een boete. Dat wil zeggen, in een sterkere neiging om niet onmiddellijk dezelfde overtreding te begaan. De procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden geen effect op de intentie tot onmiddellijke regelnaleving.

**Tabel III.2. Hoofdeffecten op intentie tot regelnaleving (Experiment 3).**

<b>Effecten Uitkomst</b>	<b>Waarschuwing</b>	<b>Boete</b>	<b><i>F</i> (1, 300)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Onmiddellijke regelnaleving	<i>M</i> = 5.34	<i>M</i> = 4.23	15.57	.000
Specifieke regelnaleving	<i>M</i> = 4.82	<i>M</i> = 4.06	8.62	.004
Regelnaleving autoriteit	<i>M</i> = 4.72	<i>M</i> = 4.08	6.44	.012
Algemene regelnaleving	<i>M</i> = 4.18	<i>M</i> = 3.76	2.54	.087
<b>Effecten Procedure</b>	<b>Incorrect</b>	<b>Correct</b>	<b><i>F</i> (1, 300)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Onmiddellijke regelnaleving	<i>M</i> = 4.88	<i>M</i> = 4.69	0.47	<i>ns</i>
Specifieke regelnaleving	<i>M</i> = 4.17	<i>M</i> = 4.71	4.28	.039
Regelnaleving autoriteit	<i>M</i> = 4.18	<i>M</i> = 4.62	3.04	.082
Algemene regelnaleving	<i>M</i> = 3.78	<i>M</i> = 4.15	2.37	<i>ns</i>
<b>Effecten Bejegening</b>	<b>Respectloos</b>	<b>Respectvol</b>	<b><i>F</i> (1, 300)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Onmiddellijke regelnaleving	<i>M</i> = 4.66	<i>M</i> = 4.91	0.80	<i>ns</i>
Specifieke regelnaleving	<i>M</i> = 4.30	<i>M</i> = 4.58	1.22	<i>ns</i>
Regelnaleving autoriteit	<i>M</i> = 4.27	<i>M</i> = 4.53	1.04	<i>ns</i>
Algemene regelnaleving	<i>M</i> = 3.82	<i>M</i> = 4.12	1.51	<i>ns</i>
<b>Effecten Etniciteit Handhaver</b>	<b>Nederlander</b>	<b>Marokkaan</b>	<b><i>F</i> (1, 300)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Onmiddellijke regelnaleving	<i>M</i> = 4.63	<i>M</i> = 4.94	1.19	<i>ns</i>
Specifieke regelnaleving	<i>M</i> = 4.28	<i>M</i> = 4.60	1.43	<i>ns</i>
Regelnaleving autoriteit	<i>M</i> = 4.30	<i>M</i> = 4.50	0.60	<i>ns</i>
Algemene regelnaleving	<i>M</i> = 3.97	<i>M</i> = 3.96	0.00	<i>ns</i>

### *Specifieke regelnaleving*

In *Tabel III.2* is te zien dat het geven van een waarschuwing ook leidt tot een significant sterkere intentie tot specifieke regelnaleving dan een boete. Dat wil zeggen, in een sterkere neiging om in de toekomst niet dezelfde overtreding te begaan. Bovendien resulteert het hanteren van een correcte procedure tot een significant sterkere intentie tot specifieke regelnaleving dan het hanteren van een incorrecte procedure. De bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden geen effect op de intentie tot specifieke regelnaleving.

#### *Regelnaleving desbetreffende autoriteit*

In Tabel III.2 is te zien dat het geven van een waarschuwing bovendien leidt tot een significant sterkere intentie tot naleving van wetgeving van de desbetreffende autoriteit in de toekomst dan een boete. Ook resulteert het hanteren van een correcte procedure tot een sterkere intentie tot naleving van wetgeving van de desbetreffende autoriteit dan het hanteren van een incorrecte procedure. Dit effect was echter slechts marginaal significant. De bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden geen effect op de intentie tot naleving van wetten en regels van de desbetreffende autoriteit.

#### *Algemene regelnaleving*

In Tabel III.2 is te zien dat het geven van een waarschuwing ook leidt tot een sterkere intentie tot naleving van wetten en regels in het algemeen dan een boete. Dit effect was echter slechts marginaal significant. De procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden ook geen effect op de intentie tot algemene regelnaleving.

### **III.3 Effecten op negatieve sociale emoties, strafacceptatie en de neiging om een klacht in te dienen**

#### *Negatieve sociale emoties*

In Tabel III.3 is te zien dat, net zoals in Experiment 2, de uitkomst en de procedure een significant effect hadden op de ervaring van negatieve sociale emoties zoals woede en agressie. Men ervaart meer negatieve sociale emoties na het geven van een boete dan na het geven van een waarschuwing. Bovendien ervaart men meer negatieve sociale emoties wanneer een incorrecte procedure wordt gehanteerd in vergelijking tot een correcte procedure. De bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden geen effect op de ervaring van negatieve emoties.

**Tabel III.3. Hoofdeffecten op negatieve sociale emoties, strafacceptatie, en de neiging om een klacht in te dienen (Experiment 3).**

<b>Effecten Uitkomst</b>	<b>Waarschuwing</b>	<b>Boete</b>	<b><i>F</i> (1, 300)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Negatieve sociale emoties	<i>M</i> = 3.43	<i>M</i> = 4.06	7.33	.007
Strafacceptatie	<i>M</i> = 5.41	<i>M</i> = 4.21	23.17	.000
Neiging om klacht in te dienen	<i>M</i> = 2.80	<i>M</i> = 3.37	5.53	.019
<b>Effecten Procedure</b>	<b>Incorrect</b>	<b>Correct</b>	<b><i>F</i> (1, 300)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Negatieve sociale emoties	<i>M</i> = 4.11	<i>M</i> = 3.38	9.80	.002
Strafacceptatie	<i>M</i> = 4.66	<i>M</i> = 4.96	1.43	ns
Neiging om klacht in te dienen	<i>M</i> = 3.49	<i>M</i> = 2.68	11.34	.001
<b>Effecten Bejegening</b>	<b>Respectloos</b>	<b>Respectvol</b>	<b><i>F</i> (1, 300)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Negatieve sociale emoties	<i>M</i> = 3.81	<i>M</i> = 3.67	0.34	ns
Strafacceptatie	<i>M</i> = 4.76	<i>M</i> = 4.86	0.16	ns
Neiging om klacht in te dienen	<i>M</i> = 3.36	<i>M</i> = 2.82	4.93	.027
<b>Effecten Etniciteit Handhaver</b>	<b>Nederlander</b>	<b>Marokkaan</b>	<b><i>F</i> (1, 300)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Negatieve sociale emoties	<i>M</i> = 3.77	<i>M</i> = 3.71	0.07	ns
Strafacceptatie	<i>M</i> = 4.65	<i>M</i> = 4.97	1.62	ns
Neiging om klacht in te dienen	<i>M</i> = 3.19	<i>M</i> = 2.99	0.73	ns

#### *Strafacceptatie*

In *Tabel III.3* is te zien dat, net zoals in Experiment 2, het geven van een boete ook resulteert in significant minder strafacceptatie dan het geven van een waarschuwing. De gehanteerde procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden geen effect op de mate van strafacceptatie.

#### *Neiging om een klacht in te dienen*

In *Tabel III.3* is te zien dat, net zoals in Experiment 2, zowel de uitkomst, de procedure als de bejegening een significant effect had op de neiging om een klacht in te dienen. Men heeft een sterkere neiging om een klacht in te dienen na het geven van een boete dan na het geven van een waarschuwing. Ook heeft men een sterkere neiging om een klacht in te dienen wanneer een incorrecte procedure wordt gehanteerd in vergelijking tot een correcte procedure. Bovendien resulteert een respectloze bejegening in een sterkere neiging om een klacht in te dienen dan een respectvolle bejegening. De etniciteit van de handhaver had geen effect op de neiging om een klacht in te dienen.

### III.4 Effecten op percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit

#### *Distributieve rechtvaardigheid*

In Tabel III.4 is te zien dat het geven van een waarschuwing resulteert in een significant meer positieve perceptie van distributieve rechtvaardigheid dan het geven van een boete. Dat wil zeggen, een waarschuwing werd als een meer rechtvaardige uitkomst gezien dan een boete. De procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver hadden geen significant effect op de perceptie van distributieve rechtvaardigheid.

**Tabel III.4. Hoofdeffecten op percepties van rechtvaardigheid en desbetreffende autoriteit (Experiment 3).**

<b>Effecten Uitkomst</b>	<b>Waarschuwing</b>	<b>Boete</b>	<b><i>F</i> (1, 300)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Distributieve rechtvaardigheid	<i>M</i> = 5.44	<i>M</i> = 4.27	23.33	.000
Procedurele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 4.97	<i>M</i> = 4.23	10.35	.001
Interactionele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 4.81	<i>M</i> = 4.11	11.63	.001
Perceptie autoriteit	<i>M</i> = 4.81	<i>M</i> = 4.59	1.81	<i>ns</i>
<b>Effecten Procedure</b>	<b>Incorrect</b>	<b>Correct</b>	<b><i>F</i> (1, 300)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Distributieve rechtvaardigheid	<i>M</i> = 4.69	<i>M</i> = 5.01	1.74	<i>ns</i>
Procedurele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 4.23	<i>M</i> = 4.98	10.40	.001
Interactionele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 3.79	<i>M</i> = 5.14	43.12	.000
Perceptie autoriteit	<i>M</i> = 4.53	<i>M</i> = 4.87	3.98	.047
<b>Effecten Bejegening</b>	<b>Respectloos</b>	<b>Respectvol</b>	<b><i>F</i> (1, 300)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Distributieve rechtvaardigheid	<i>M</i> = 4.75	<i>M</i> = 4.96	0.73	<i>ns</i>
Procedurele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 4.28	<i>M</i> = 4.93	8.03	.005
Interactionele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 3.89	<i>M</i> = 5.04	31.21	.000
Perceptie autoriteit	<i>M</i> = 4.69	<i>M</i> = 4.71	0.02	<i>ns</i>
<b>Effecten Etniciteit Handhaver</b>	<b>Nederlander</b>	<b>Marokkaan</b>	<b><i>F</i> (1, 300)</b>	<b><i>p</i>-waarde</b>
Distributieve rechtvaardigheid	<i>M</i> = 4.77	<i>M</i> = 4.94	0.46	<i>ns</i>
Procedurele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 4.58	<i>M</i> = 4.63	0.16	<i>ns</i>
Interactionele rechtvaardigheid	<i>M</i> = 4.33	<i>M</i> = 4.60	0.78	<i>ns</i>
Perceptie autoriteit	<i>M</i> = 4.62	<i>M</i> = 4.78	0.00	<i>ns</i>

#### *Procedurele rechtvaardigheid*

In Tabel III.4 is te zien dat het geven van een waarschuwing ook leidt tot een significant meer positieve perceptie van procedurele rechtvaardigheid dan het geven van een boete. Bovendien hadden, net zoals in Experiment 2, de gehanteerde procedure en de bejegening een significant effect op de perceptie van procedurele rechtvaardigheid. De procedure wordt als rechtvaardiger gezien na het hanteren van een correcte procedure dan na het hanteren van een incorrecte

procedure. Ook wordt de procedure als rechtvaardiger gezien na een respectvolle bejegening dan na een respectloze bejegening. De etniciteit van de handhaver had echter geen significant effect op de perceptie van procedurele rechtvaardigheid.

#### *Interactionele rechtvaardigheid*

In *Tabel III.4* is te zien dat, net zoals in Experiment 2, zowel de uitkomst, de gehanteerde procedure, als de bejegening een significant effect had op de perceptie van interactionele rechtvaardigheid. Het geven van een waarschuwing resulteert in een significant meer positieve perceptie van interactionele rechtvaardigheid dan het geven van een boete. Ook wordt de behandeling als rechtvaardiger gezien na het hanteren van een correcte procedure dan na het hanteren van een incorrecte procedure. Bovendien is er weer sprake van een meer positieve perceptie van interactionele rechtvaardigheid na een respectvolle bejegening dan na een respectloze bejegening. De etniciteit van de handhaver had echter geen significant effect op de perceptie van interactionele rechtvaardigheid.

#### *Perceptie van desbetreffende autoriteit*

In *Tabel III.4* is te zien dat de uitkomst, de procedure, de bejegening en de etniciteit van de handhaver geen significant effect hadden op de perceptie van desbetreffende autoriteit.

### III.5 Samenhang tussen percepties van rechtvaardigheid en andere variabelen

Tabel III.5. Samenhang tussen percepties van rechtvaardigheid en andere variabelen (Experiment 3).

<b>r (317) alle correlaties <math>p &lt; .001</math></b>	<b>Distributieve rechtvaardigheid</b>	<b>Procedurele rechtvaardigheid</b>	<b>Interactionele rechtvaardigheid</b>
Onmiddellijke regelnaleving	+.30	+.43	+.28
Specifieke regelnaleving	+.42	+.57	+.48
Regelnaleving autoriteit	+.40	+.54	+.46
Algemene regelnaleving	+.34	+.45	+.42
Negatieve sociale emoties	-.46	-.61	-.54
Strafacceptatie	+.84	+.72	+.58
Neiging om klacht in te dienen	-.36	-.47	-.47
Perceptie autoriteit	+.36	+.46	+.47

In Tabel III.5 is te zien dat, net zoals in de voorafgaande experimenten, alle drie percepties van rechtvaardigheid een significant positieve samenhang vertonen met regelnaleving, strafacceptatie en de perceptie van desbetreffende autoriteit. Hoe rechtvaardiger men de uitkomst, de procedure en de behandeling ervaart, hoe meer men geneigd is tot strafacceptatie en regelnaleving in de toekomst, en hoe positiever de desbetreffende autoriteit wordt waargenomen. Bovendien is er weer sprake van een significant negatieve samenhang tussen alle drie percepties van rechtvaardigheid met zowel de ervaring van negatieve sociale emoties als de neiging om een klacht in te dienen. Hoe rechtvaardiger men de uitkomst, de procedure en de behandeling ervaart, hoe minder negatieve sociale emoties men heeft, en hoe zwakker de neiging om een klacht in te dienen.





